

职场生存
指南系列

做上司“左右手”的 8项修炼

刘瑞军 编著

電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

做上司“左右手”的8项修炼 / 刘瑞军编著. — 北京：电子工业出版社，2012.4
（职场生存指南系列）

ISBN 978-7-121-15863-6

I. ①做… II. ①刘… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第020593号

责任编辑：周 林

印 刷：

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：787×1092 1/16 印张：14.25 字数：262.2千字

印 次：2012年4月第1次印刷

定 价：29.80元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

服务热线：（010）88258888。

套用作者扎西拉姆·多多的一首诗：

工作，你做或者不做
它都在那里
你不做，别人会“代替”你做
你做得好，还是不好
它都在那里
上司会看在眼里
你用心做，还是不用心做
它都在那里
上司会记在心间
最后，你走，还是不走
它还是会在那里
没有人能够阻挡
生活，就需要工作
工作，就需要做好
做一个上司优秀的“左右手”
让我们的职业生涯
没有阻碍

如果这个世界上人们不用工作，该是一件多么幸福的事，那么我们每天就可以无忧无虑地游山玩水、K歌泡吧，不用担心这个月的工作任务有没有完成、奖金会发多少、在上司心中的位置如何等。



显然，这是不可能的，没有人工作就没有人服务你K歌泡吧，没有人做你的导游。所以，要生活就需要工作，这是我们大多数人都认可的，当然对于某些富二代来说本书暂时不纳入这个范畴去讨论。

工作，就要做好，这样我们就可以获得更高的职位、更多的报酬。而如何做好工作，并不是我们随便说说或者按照某些教科书上说的去做就可以了。职场中大约90%的人都会有自己的上司，剩下的当然都是一些老板、自由工作者或者其他的人。上司是为我们分配工作、指导工作的人，我们的工作做好了，就等于是上司的工作做好了，所以两者之间其实是一种相辅相成的关系。之所以要成为上司的“左膀右臂”，主要有两方面的原因。

第一，在一些企业中，总裁、总经理等一些要职都会配备助理或者秘书之类的岗位，这一个职位在企业中很重要，主要作用是承上启下、协助上司完成管理工作。这时我们面对的上有上司、下有同事，因为每个上司都有不同的性格、特点及做事风格，同事也是各有特色，所以如何做才能够更加有效地协助上司做好工作、更适合上司的口味，如何才能够做好这两者之间的衔接工作，这是我们需要掌握的一门技术。

常在上司的身边，必然会有很多不确定的事情发生，这些不确定的事情发生之后，在上司不好出面处理的情况下，那么发挥我们作用的时刻就到了，如何做，这也是一门技术。

第二，在一个团队中，上司只有一个人，而下属可以有多个人。通常情况下，一个企业如果上司升职或者由于其他原因离开了原来的位置，那么企业必定要再次配备相关的人员，一般会采用两种方法：首先是外部招聘。这种方法具有一定的风险，而且见效很慢，因为新招聘的人对团队的工作不了解，需要一个熟悉的过程。其次是内部升迁。一般是从这个团队中挑选能够胜任此岗位的员工，这种方法见效快，而且节省成本，企业一般采用较多。因此，在一个团队中，能够成为上司最为得力的“左膀右臂”是大多数员工所追求的。

如果你现在很普通，那么，你必须力争上游，做一个“好”员工。这是开端，是成为上司心腹最好的起跑点。

即使你已经成为一名好员工，也应该晓得，你身边的好员工还有很多，他们都

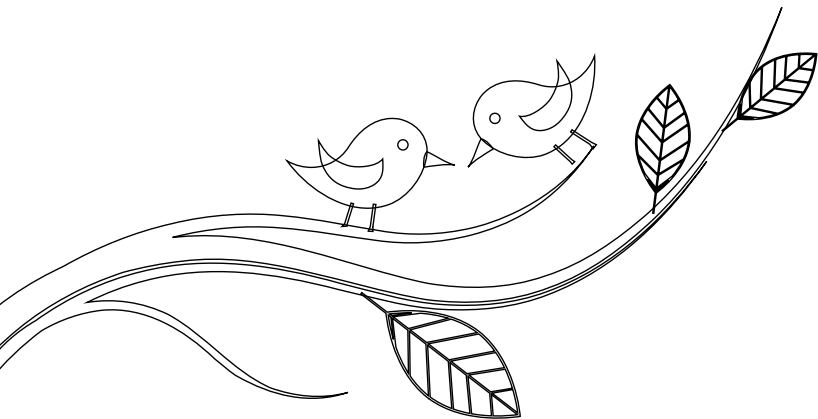
在与你共同关注着你所注视的那个位置。

因此，大多数的现状就是：有一群人成为了上司的助手。而在此我们要强调的是，上司的助手可以有很多，但得力的一定不会太多。即使得力的有一些，但“最给力”的绝对是个别。

你最需要做的就是那“个别”的人。

本书不会指导每一个员工成为上司最喜欢的人，但是绝对能够让每一个用心的人走进上司的“心”。

参与本书写作的除了封面署名的作者外，还有吴利霞、史峰、秦卫红、王兵、吴林、刘瑞琴、邢建辉、李贝等，在此表示感谢。



前 言 Preface



第一项 First

懂做“听筒”：上司的话，多听必受益

- 002 ● 不论对错，倾听彰显个人修养
- 006 ● 听懂上司的言外之意
- 010 ● 指责与批评要听在心里
- 014 ● 听出门道，掌握上司的语言习惯
- 018 ● 上司的吩咐，听后多分析
- 022 ● 懂倾听，充分发挥个人语言水平
- 026 ● 倾听不是为了窥探上司隐私
- 030 ● 上司说错了，那是你听错了



第二项 Second

懂做“哑巴”：管好嘴巴，话多惹事端

- 036 ● “大喇叭”嘴，最不让人信任
- 040 ● 上司冲你发火，不要火上浇油



- 044 ● 说话，别把自己不当外人
- 048 ● 不信谣、不传谣，否则自毁前程
- 051 ● 上司的诺言，不可追问
- 054 ● 不做办公室里的“爱打听”
- 057 ● 切勿在背后“嚼舌根”
- 061 ● 越级报告将引发“惨案”



第三项 Third

懂做“奴仆”：任劳任怨，体现忠诚心

- 066 ● 少琢磨人，多琢磨事
- 070 ● 像军人一样服从命令
- 074 ● 工作不分贵贱，做好本职才是真
- 077 ● 无偿加班也要尽心尽力做
- 081 ● 认清做“分外事”的几大好处
- 085 ● 奴役也快乐，感染身边的每一个人
- 089 ● 不合理要求，需巧妙拒绝



第四项 Fourth

懂做“蛔虫”：细节记忆，培养默契感

- 094 ● 练就读心术，想上司之所想
- 098 ● 付诸行动，做上司之所想
- 101 ● 习惯“毒性”大，让上司习惯有你
- 105 ● 意会上司的眼神和小动作
- 109 ● 观察工作方式，洞察上司心理
- 112 ● 换位思考，从容应对不同类型的上司
- 115 ● 上司的错误想法，侧面引入正轨
- 118 ● 多走动，为上司搜集有用信息
- 121 ● 根据字体和打电话的方式，研究对方心理



第五项 Fifth

懂做“挡板”：抵挡“外侵”，排忧解难

- 126 ● 雨天做伞，晴天做扇
- 130 ● 学会“解围”的功夫
- 133 ● 保持个人清醒，还是保持上司清醒
- 137 ● 做心腹必知的活跃气氛的绝招
- 141 ● 必要时候，“牺牲”自己以解除上司尴尬
- 144 ● 酒桌上会说话好办事
- 148 ● 需要为上司挡酒吗



第六项 Sixth

懂做“粉丝”：情感投资，建立巧情谊

- 154 ● 让上司对你产生“特别情感”
- 158 ● 不要让异性上司误解你的情感
- 162 ● 忌做无主见的“大象”
- 166 ● 体贴上司，默默关心
- 170 ● 不要忘了上下级关系
- 173 ● 任何时候，不要把这种情谊当做筹码去索取



第七项 Seventh

懂做“斗士”：锋芒适露，突显硬本事

- 178 ● 职场需要“软功夫”，更需“硬本事”
- 182 ● 巴结上司，更要周旋于同事
- 186 ● 锋芒适露，才华得显又不招嫉妒
- 190 ● 该争就争，但要做君子不做小人
- 194 ● 工作拼命，不输他人



- 197 ● 让自己成为同事圈子里的“红人”



第八项 Eighth

懂做“自己”：坚守原则，虚荣失本真

- 202 ● 能屈能伸，有原则地整合自己
- 205 ● 无须卑躬屈膝，弯腰做人
- 208 ● 不做“变色龙”，更不做“顽石”
- 211 ● 不要丧失“学习心”
- 214 ● 技不如人不要紧，真诚勤恳也会发光



懂做“听筒”： 上司的话，多听必受益

要想成为上司的“左右手”，懂得倾听是非常重要的，它不仅能够让你更加了解上司，而且还能够在无形中拉近你与上司的距离。上司的言外之意你是否能够明白？上司的习惯你是否清楚？你是否能够与上司做到心有灵犀，这全在于你的倾听。



● 不论对错，倾听彰显个人修养

著名心理学家John.P.Dickinson曾经说：“好的倾听者，要用耳听内容，更用心‘听’情感。上帝之所以在造人的时候给了我们两个耳朵，一张嘴，就是为了让让我们多听，少说。”

作为一个上司的“左右手”，首先你要做的事情，就是去积极地倾听上司在说什么，只有听明白了上司说的意思，并且按照他的意思去做，才能达到让上司满意的效果。

在职场中，上司往往非常讨厌这样一类人：不能够积极地倾听上司，只是按照自己的想法说，并且不做。对于上司来说，这样对工作没有任何的效果，甚至阻碍了自己指示的传达。

倾听是一门很重要的学问。人都会犯错，上司也一样，有时候因为细微的疏忽，可能在下达命令的时候出现错误或者偏差。但是你不应该直接告诉他，这样

会让上司很没面子，更有可能让他对你产生反感。

在你的上司给你工作任务的时候，只要认真倾听就好了。听完他说的话，不仅能够让你觉得你是可用的人，而且也会让他认同你的修养。

小王是某公司的总经理助理，他为人成熟稳重，而且谦和，平时说话较少，但是做起事来通常都会让老板和同事竖大拇指。这是怎么回事呢？按道理说，小王只是一个小小的助理，并没有什么太大的能力，为何能得到老板和同事的一致好评？

原来，小王成功的秘诀就是倾听，他对别人说的话很少发表评论。和同事在一起的时候，他会做一个听筒，用同事的话说就是一个“垃圾篓”。大家把坏的情绪倒在这里，心情就会好很多，因为他经常听，很少说。所以大家有什么烦恼总是喜欢找他诉说一番，久而久之，同事们都离不开他了，反而他休息的时候，大家都感觉很不习惯。

对同事这样，对老板更是这样。小王几乎很少对老板的话做正面的评论，在老板布置工作任务的时候，总是很认真地做好笔记，对于工作中的重要方面，会仔细询问，以确定能够领悟老板的意思。

在开会或者是其他任何场合，老板讲话的时候，他总是很认真，会特别把手机关掉，把手头的工作停下来。老板看到一个这样积极听自己讲话的员工，心里当然是十二分的乐意，所以，很多事情他喜欢交给小王去办。

当然，老板也有在公开场合说错话的情况。有一次老板吩咐小王去发一份奖金给业务部的小张，以奖励他新开拓的一个大市场。但是老板却说成了小李。小王知道他说错了，但没有立即反驳，而是等老板布置完所有的工作之后，提出了这个问题。老板这才明白自己说错了，高兴地夸赞小王说：“你提得很对啊，有你这样的助手在我身边，我很放心。”

小王能够得到老板和同事的喜欢，最主要的原因就是他懂得聆听。从心理学的角度来讲，其实每个人都有这样的需求，不管是何种身份和职业，每个人都希望对方能够认真倾听自己说话。所以，能够认真地聆听对方的话，是一种尊重，



更是一种礼貌，没有人喜欢说话的时候被打断，况且有时候还是一些指责或者批评。

善于倾听，能够让你保持清晰的头脑，更能学到新的知识，也是一种良好的修养。世界上最伟大的销售员乔·吉拉德曾经说过：“有一种行为的力量是非常了不起的，那就是倾听。”他之所以能够取得如此的成就，和他善于倾听是分不开的。人与人之间进行交流的时候，只有认真聆听，才能够学到更多有用的东西，才能掌握更多的信息。

同样，上司的话也是非常值得认真聆听的。他之所以能够成为你的上司，自有他的过人之处，在倾听的过程中我们可以学到上司身上的很多优点，有助于我们更好地完善自己。所以，作为一个下属，在听上司吩咐工作的时候，让你的嘴巴多休息，不管对的、错的，认真听就对了。

学会耐心倾听，不仅是一种智慧、一种修养，更是一种美德、一种修炼。当我们面对上司诉说的时候，不要反驳，不要争吵，不要无理取闹，更多的时候，我们要学会倾听。听他说，而不是“你听我说”，那是对讲话者尊严的一种维护，更是一种良好修养的体现。对于这样的下属，上司必定会把更重要的工作给你做，因为你已经成了他信任的人。



重点修炼

- 1、排除干扰。**在听上司讲话的时候，首先要排除一切可能影响到倾听的干扰，这样会提高我们倾听的质量，体现自身的素养。比如：手机应该关掉或者静音，停下手中的工作先听上司怎么说，在上司讲话的时候，重要的要用笔认真记下来等。总之，当上司讲话的时候，要排除杂念，一心一意地倾听。
- 2、少说多听。**这是作为上司身边人最基本的一个法则。当然，如果必须说点什么，比如老板让你提出自己的看法、建议，这时不要草率评论，尤其是在人员众多的地方，必须要认真思考过后再去说。比如我们可以在心里数三个数，以这个作为反应时间，一方面可以更深刻地领会上司的意思，另一方面会让对方觉得你对他的讲话是很重视的。

3、保持清醒。在与上司交流的过程中，有时候上司的话说到了我们的兴趣点上，这时我们非常想表达自己的意思，有一种不吐不快的感觉。然而我们一定要保持清醒，不要因一时冲动而打断对方。因为上司有可能正在兴头上，打断对方就等于打断了对方的思路。这时我们可以适当调整一下自己的姿势。据科学研究，这样的动作，会帮你弄清你当前的状况，保持清醒。

4、记笔记。俗话说：“好记性不如烂笔头。”做笔记对倾听帮助很大，把对方说的话完全记录下来，之后做更深的理解，尤其是在会议上或者上司的讲话比较长的時候，这是一个非常好的方法。据科学证明，这样一个听和记的过程，有助于加深印象和理解。这就是为什么老师讲课的时候，要求我们做好笔记。有时候，听的瞬间并不能很好地理解，而做笔记就可以弥补这个不足。

在听完上司讲话并做了详细的记录后，在必要的时候我们需要就某些细节与上司进行确认，确定我们听到的内容和上司讲的内容是相同的。这样在保证信息准确性的同时也会让上司感觉到你认真的态度和做事的稳重。

做一个优秀的倾听者，不仅是一个好下属的表现，更是一种修养的体现。想要得到上司的欣赏和信任，学会倾听是你首先要做的功课。



● 听懂上司的言外之意

作为上司的“左右手”，很多时候，你要去积极地了解上司在讲什么。当他发牢骚的时候、当他抱怨的时候，这都意味着什么？是你做错了，还是你的工作没做到位，更或者是因为他期望的目标没有达成等。

这就要求我们要懂得察言观色，对于上司的每一句话，我们一定要仔细思考其中的内容，尤其是对于一些话中带话的语言。很多时候，上司并不会直接清晰地表达他所想的意思，往往一句看似简单、随口说说、没有意义的话，其中却蕴藏着上司的真实意思。

上司与下属在一起久了，彼此之间必然会有一份感情在里面，对于有些话上司可能并不会直接向我们表达，而是通过一些暗示性的语言让我们去领悟。在这个过程中如果我们领悟对了，我们就会采取正确的做法来迎合上司的真实

意思，上司当然也会对我们刮目相看。而如果领悟错了上司的意思，我们的做法就不会被认可，甚至还会引起上司的反感，这对于我们自身的工作来说将是非常不利的。

比如老板说：“你的报告很完美，但是有几个非常致命的错误。”这时你可千万不要一味地认为老板在夸奖你，更深层次的意思是告诉你说：“你的这个报告被毙掉了，犯下这么致命的错误，你危险了。”

因此，善于察言观色，听懂上司的言外之意，是做一个上司“左右手”必备的基本功，它会让彼此更加默契。

刘广是某公司老板的业务助理。有一次老板找刘广谈话，先是夸了他说：“刘广啊，据我观察，你这一段时间的工作状态比较稳定，业绩也不错，如果好好干，一定还能做出一番大事业，甚至能够担当更重要的职责。”

刘广听到老板夸赞自己，心里很是高兴，谦虚地说：“您过奖了，我只是做了我应该做的。”

老板看到刘广这么谦虚，确实是一个不错的助手，又接着说：“小刘啊，你看我们的行业怎么样？发展前景怎么样？”

刘广是做业务的，对市场情况比较了解，于是如实说：“近几个月我们的业务不是太好，一直处于下滑状态，团队也不是很好。”

老板听了刘广的话后，很有感触地点了点头说：“你说得对，现在我们公司确实已经到了举步维艰的情况了，就利润说，今年比去年下滑了不少，这个你都是知道的。”

刘广会意地点了点头，老板接着说：“对于这种情况，公司的人员急需要做一些调整，这样才能维持公司的正常运营，现在业务经理也离职了，你在我身边也有一段时间了，如果你是业务经理，你会怎么办呢？”

刘广听了老板的话，没有明白其中的意思，但是对于老板的问话又不能不回答，于是说道：“我会努力提高公司的业务，完善管理制度。”

老板听了刘广的话，没有说什么就让他离开了。后来同部门一个能力不如刘广的小张被提升成了部门经理，并且对内部进行了裁员，这时他才明白过来。



原来老板的意思是想对公司内部进行裁员，他需要一个业务经理来做这件事情，而刘广没有明白老板的意思，所以错过了提升的机会。

从案例中可以看出，刘广的失败在于他没有听懂老板的言外之意，从老板的很多话语中已经完全体现出了老板裁员的想法，比如“公司举步维艰”、“人事调整”等，仔细分析老板说这些话的意思，老板是想通过人事变动来解决公司的困境。从这个角度可以分析出两种措施：第一，调整人员岗位，将合适的人放在合适的岗位，发挥其特长；第二，裁员，减少公司的费用支出。第一种方法虽然有效，但是不能尽快解决公司的困境，所以不符合老板所表达的意思。而第二种方法裁员正是老板所想的。结合老板后面的语言，就可以分析出老板的意思是想让刘广做业务经理然后进行裁员。

通常，老板在与下属交谈的过程中，会采用一些暗示性的语言，给出一些提示，这就要求作为下属的你，在第一时间领悟上司的真正意思，并且做出相应的反应，才能够得到上司的赏识。



重点修炼

- 1、要善于察言观色。**揣摩上司的语言，了解其不同的表达方式，挖掘出其真正的意图。职场中通常会存在一种暗语，并且它已经成为了一种非正式的表达方式。如果想取得上司的信任，成为上司的得力助手，你首先要做的就是深入了解你的上司，尤其是他的一些习惯表达方式、语言、动作等，然后结合其他因素读懂上司的话中话，理解上司的赞扬或抱怨背后的真正意义。做到了这一点，你才有可能成为上司身边的红人。
- 2、换位思考。**站在上司的角度，去理解上司的语境与立场，以及他背后所要表达的意思。语言，有时候配上不同的语境，就会有不同的意义，中国的语言内涵丰富，一个微小的变化，意思就完全不同了。所以，在和上司交流的时候，站在对方的角度考虑，这样更有益于让我们明白上司的言外之意。

比如你做错了事情，上司可能把你单独叫到自己的办公室进行批评；也可能会当着全部员工的面对你进行褒贬。对于不同的方式、不同的环境，上司的用意当然是不同的。作为上司，这个时候他最希望作为当事者的你，能够听出他的弦外音，明白他的意思。

理解上司的暗语，听出言外之意，这对你能否成为上司优秀的“左右手”，起着至关重要的作用。



● 指责与批评要听在心里

作为一个下属，被上司批评甚至是指责是很正常的事情。但是很多人面对上司的批评会有不同的反应，有些人听了上司的批评，会觉得很委屈，甚至会产生抱怨的情绪；有的人会默默倾听，不去想这些让自己不愉快的话语；而有的人会分析上司的批评，改正自己的行为，能力得到成长。很多时候尽管我们知道，上司指责下属是很正常的事情，但还是免不了心里产生抵触的情绪，甚至是抱怨，以至于还因为这样的情绪影响到与上司的正常工作关系。

面对上司的指责与批评，如果产生不好的情绪，这对于我们自身的发展是非常不利的，所以我们要学会整理自己的情绪，理智正确地面对上司的指责。只要你的上司对你的批评和指责不是带着私人的恩怨或者什么别的目的的话，就要认真听取，并且从中查找到自己的不足和短处，争取进行弥补。

摆正心态是非常重要的。首先一个上司在训斥自己下属的时候，一定是谨慎

地考虑过了，因为几乎没有什么人会以指责别人为乐趣。上司对你做出的指责或者批评一定是有原因的，或许是因为他对你的工作不满意，所以要求你去改正。这对于我们个人来说其实是有好处的，有句话叫“当局者迷，旁观者清”，批评可以让我们更加清晰地看到自己的不足。因此我们要摆正心态，认真对待，抱着自责和检讨的心理去接受，而不是顶撞或者是找借口。

小杰是某外贸公司市场拓展部的经理。一次老板带小杰去参加一个合作项目的会议，会议上合作商们提出要加大广告的投资力度。老板表面上说：“我也同意加大投资的，但是我更希望通过内部的商议来决策这件事情。”

于是，老板当面征求小杰的意思。其实老板是想通过内部人员的否定来拒绝或者暂缓合作商的要求，而小杰误会了老板的意思，同意加大广告投资。老板无奈，只得加大50万元的广告投资。

这次会议结束以后，老板狠狠地批评了小杰。当老板批评小杰的时候，小杰这才恍然大悟明白过来，知道自己错了，可是老板面对那么多人做出的决定也不好再做更改。

小杰明白，现在老板在气头上，自己再怎么解释，老板也听不进去，还会落个“顶撞”的罪名。于是，小杰面对老板的批评一声不吭，认真倾听着老板的指责。等老板情绪渐渐稳定了，小杰态度诚恳地说：“对不起，老板，都是我的错，是我理解错了您的意思，当时我应该私下再向您确认一下。”

老板听小杰这么说，心里欣慰了很多，小杰能这么想说明已经他认识到了自己的错误，况且小杰这个人平时还是很机灵精明的，想到这里老板的心里也就没那么生气了。

小杰看老板的脸色比之前好了很多，也就接着刚才的话说了下去：“老板，现在这个广告费用，我们已经许诺出去了，没办法更改，我们可以在广告方案上下功夫，努力让这个投资发挥最大的价值。这个资料是我搜集整理的，我有一个策划方案，是这样的……”

老板在听了小杰的自我批评以后，不但不生气了，还觉得小杰提出的方案有可行之处。后来，通过努力，该合作项目通过广告效应收获很大，不但赢回了投入的广告费用，而且还获得了巨大的收益，在行业内也产生了深远的影响。



不久后，小杰就被老板升职了。

小杰的事情让我们明白一个道理，当上司指责你的时候，即使是上司错了，也是我们听错了，原因很简单，因为对方是你的上司。这个时候，认真倾听才是正确的态度，如果能够在聆听教诲的同时，像小杰一样，积极认真承认所犯的错误，并尽可能地找出弥补措施，化失误为盈利，必然会赢得老板的认同，也是因祸得福。

对待上司的批评，如果你能够认真去对待、聆听，并且积极地就错误的地方进行改正，不断提高自己的能力，这会让上司觉得自己具有权威，并且会有领导的成就感。有人可能会认为，如果面对上司错误的指责我们不进行反驳，这不是害上司吗？其实不然，任何事情都有规则，中国象棋有“车走车路，马走马路”之说，这样的规则是不能够被改变的，上司与下属也是一样，批评、指责下属那是上司的权利，而如果我们进行激烈地反驳就违反了规则，这场棋将无法再继续，自己当然也会被淘汰。

要想成为被上司承认和欣赏的人，首先要学会挨骂、学会接受指责、学会在指责中“淘金”。没有哪个上司喜欢在批评指责下属的时候，还遭遇顶撞，还弄得自己脸红脖子粗的。学着理性接受上司的批评，找出自己的不足，努力进行改正和提高，相信这些都是老板喜欢的行为。



重点修炼

- 1、上司在火头上的时候，不妨学着乌龟的做法，收起自己的不满和冲动，摆正心态接受上司的批评和指责。因为上司指责人的时候，存在权威和尊严的问题，要抱着谦逊的态度和虚心的精神认真对待，不可以存在心不在焉或是不服气顶撞的状态，不要试图挑战上司的权威，这对你没什么好处。
- 2、上司对你进行批评的时候（个别上司除外），多是因为你犯了错，而这些错又必须给你严厉地指出来，避免你下次犯错。所以，对于上司的指责，一定要认真地分析，深刻认识自己的失误之处，从而弥补自己的不足。

3、态度诚恳，虚心接受。对上司的批评和指责，我们要从心里真诚地接受，寻找弥补自己错误的方法，争取挽回由于自己的过失而造成的损失。这种做法必然会挽回你在上司心中的印象。

虽然每个人都不愿意受别人批评指责，但是对于上司的批评，如果我们能够处理好，那么这将会成为我们受上司关注的机会。



● 听出门道，掌握上司的语言习惯

作为上司身边的人，除了做好自己的本职工作外，还要懂得领会上司的语言习惯，因为一个人的语言习惯可以折射出很多内心想法。

俗话说“伴君如伴虎”，上司交给你的事情，办好了那是你的本分，而办不好那就是你的不对了。所以，明白上司的意图，做正确的事情很重要。上司说的话中，有一部分可以听，一部分必须听，一部分听完了，要明白他的意思立刻照办。如何去区分，就要从上司的语言习惯中去摸索。

每个人都有其独特的语言表达习惯，而这些表达习惯是经过长期积累的，能够在一定程度上体现一个人的处事态度及抉择程度。通常我们是通过一个人的语气来分析判断对方的心理及想法，而针对上司来说，需要更深一步地进行倾听。

比如有的上司平时说话慢条斯理，突然对于某件事情语气变得焦急，那么极

有可能上司对这件事情非常重视，当然我们也要重视起来；有的上司对于必须要完成的事情，喜欢用“绝对”、“重视”等这样的词语，那么我们从这些词汇里面也可以判断出上司对于某些事情的重视程度。

小丽在一家外贸公司上班，因为个人能力比较强，老板对其比较欣赏，所以私下里和老板的交情不错。很快，这件事情被公司里的其他同事知道了，大家经常会在背后八卦一番，甚至把小丽做到老板助理的位置也归功于小丽和老板的私交上。

有一次，老板要去国外参加一个会议，就想从身边的人中找个合适的人做翻译，陪同自己一起前往。小丽的外语不错，并且又是老板的助理，负责老板的日常事务，对老板的生活习惯等各个方面比较熟悉，老板觉得她非常合适。

但是其他同事在听到这个事情的时候，满腹牢骚，觉得是小丽跟老板私交好，才被指定陪老板出国的，一时间大家议论纷纷。

老板为了照顾大家的面子，并且也想当众证实一下小丽是合适的第二人选。于是老板就当着大家的面对小丽说：“小丽啊，听说你的英语不错，现在你就当着大家的面，给我们来段英文吧！就把你平时的工作内容用英语说出来吧！”老板在说“现在”两字的时候故意压得很重，似乎带有命令的口气。

小丽没有领悟过来，觉得这是在大家面前表现自己，而且当着这么多人的面觉得不是太好，于是谦虚地说：“老板，我这也是小打小闹的，就不在这里献丑了吧。”

一听到她这么说，其他的同事倒是来了激情，纷纷表示自己有这个能力，老板只能让在座的其他人来秀一下自己的英语水平。事实上其他人的英语水平并没有小丽好，但当着大家的面，老板也只能从这些人中选一个作为这次出国的翻译了。

这件事情过去之后，老板渐渐地疏远了小丽，而小丽却不自知。

后来，小丽的朋友提醒了小丽，这个时候她才明白了：老板明摆着是想让小丽给大家露一手，好说明自己是凭真本事陪老板出国的，不是靠私人关系。小丽没有体会到老板的真正目的，不但让老板丢了面子，而且从侧面证实了流言。



如果把这些对话当成一场考试的话，小丽必然是被拒之门外的。案例中上司语言中的用词习惯充分体现了上司所要表达的意思。除了这些，我们还要注意上司的说话方式或者语调。比如你的上司说话语气很柔和，慢条斯理的，这样的上司通常性格比较内向，不善于直接表达自己的意思，那么我们就避免尖锐或者粗声粗气，试着模仿上司的语气、节奏，保持和上司相近的说话方式，这样上司更容易表达出心中的想法；如果上司是有地方口音的，或者是夹带方言的，首先不能戏说和取笑老板的口音，应该尊重和理解。如果有可能的话，可以学习上司的方言，让他有亲切的感觉，让上司感受到你的细心和体谅，从而对你产生好感。

在了解到上司的说话语调和口音之后，你要做的就是适当了解上司的性格，弄清楚你的上司是说话严谨的还是幽默风趣的；是容易和下属相处的、无话不谈的，还是喜欢和下属保持距离、不苟言笑的。弄清楚这些问题，对于你的工作是很有帮助的。

如果上司平时的沟通方式不是谈话，尤其是在一些外资企业里，你会发现他们的沟通方式是邮件，那么你就要尽快适应，从文字中理解上司的意思。可以制作一些鲜艳的动画或者彩画并添加在Email中，让你的上司有种小惊喜的感觉，当然前提是这个上司是幽默型的。如果是不苟言笑、谨慎型的，那你这样做可能会得不偿失。



重点修炼

- 1、了解上司的语言习惯和语言方式。**上司的语言习惯、语言方式可以体现出上司想表达的更深层次的含义，这就要求我们平时在与上司接触的时候，把上司的语言习惯、方式与其做事的决策相结合分析，领悟上司在出现某些语言习惯时的心里的想法。
- 2、了解上司的口头禅。**口头禅大多数人都会有，大多都是一种随意表达出来的，体现的是一个人心里的某种想法，上司也是一样。对于上司的口头禅甚至是类似于脏话的口头禅，更要重视。比如蒋介石在生气的时候常说的一句口头禅就是“娘希匹”，虽然是一句脏话，但充分体现出了他当时的心情，下属也就知道该怎么办了。

3、一词多解。有些词汇从同事的口中说是一种意思，但是从上司的口中说可能就是一种意思。比如同事、朋友口中的“必须”也许并不是那么紧迫，但是对于上司来说，可能就是非做不可的意思。所以，重点揣摩上司口中的词汇，有时会更加有意义。



● 上司的吩咐，听后多分析

对于领导的吩咐，我们都会认真去听，然后一丝不苟地坚决去执行。但是有时候即使我们按照上司所说的去做了，还是不能取得上司的认可，这是怎么回事呢？是我们错误地理解了上司的意思吗？也不是啊，上司对我们的吩咐很明确啊。是我们没有按时保证质量地完成任务吗？也不对啊，我们做得非常圆满啊。这时候，有的人开始迷茫了，开始不懂上司了。

这种情况很多上司身边的人都会遇到，有时候会感觉到莫名其妙，其实很多时候并不是我们做得不对或者不好，而是我们做得不够好。对于有些事情，上司的吩咐可能只是一个引子，剩下的事情需要我们去揣摩与思考。当你只把上司吩咐的事情做完，上司发现还能够做到更好的时候，心里必然是不高兴的。因为既然能够做到更好，为什么不做到呢？

如果仅仅是听后按照上司的意思去做而不加思考及分析的话，就如同电脑一

样只是机械地去做事，是绝对得不到上司认可的。

事件A

小会是某公司销售经理的助理，一次经理在外地开会，打电话给小会说：“喂，小会，你帮我的手机充300元话费，手机快没费了，我回来之后让财务给你报。”

小会想都没想就直接存了300元话费。可是老板回公司后，有点不乐意地对小会说：“你为什么不预存500元，这样还可以赠送500元话费，同时我们部门费用支出也会减少。”

小会不理解，明明自己按照他说的存法去办的，怎么到最后上司还不乐意呢？

事件B

阿杰的公司要去香港参加一场展览会，同时公司有很多的展览商品要一起带过去，老板便把阿杰叫过来询问：

“阿杰，我认为开我们自己的车把商品带过去比较好，你的意见是怎样的？”

阿杰很快收集一些费用信息做了分析，然后把这些数字报给老板。自己的车去费用包括油费、过路费、过关费用、停车费用，几项加起来远远大于包车，所以阿杰告诉老板，从公司的利益角度考虑，包车去会更好一点。听了阿杰的汇报，老板对阿杰的意见很赞许，很快就把这件事情全权交给阿杰去处理了。

事件C

小王是一家广告公司新来的策划。有一次公司举办了一个有关手机的内部征集策划活动，小王也报名参加了这项活动。起初他想到一个小创意，于是设计出来拿给经理看，经理看完方案，几乎没有任何反应，只是在最后对小王说：“有点创意。”然后就让小王走了。

小王以为经理赞同自己的创意，于是加班加点地赶做出来，结果在评选中，小王的创意被全盘否决，说得一无是处。

小王很沮丧也很纳闷：明明是经理认同的，怎么被全盘否决了呢？难道上司是个表里不一的人，打击新人？

事件D

小赵是一家药材公司的仓库主管，有一次老板想要了解一批重要药材的存货情



况，于是就让小赵去盘点一下库存，把所有药材的情况都报上来。小赵从老板的秘书那里得知，老板最近很关注一批名贵药材的情况，于是很细心地盘查了仓库所有药材的情况之后，又重点了解了一下老板关注的那批名贵药材的情况，如市场上的销售、供应商的存货等，然后额外整理了一份资料交给老板。

老板对小赵的表现很满意，并对小赵那份额外调查报告很是喜欢，不久，就把小赵调到自己的身边做助理。

看完上面的案例，你会有什么样的感受呢，觉得老板是表里不一的人吗？还是觉得老板变化太快呢？亦或者觉得老板有意为难我们呢？你是不是会对老板的做法领悟不透，不清楚到底是怎么回事呢？

来看事件A中，小会明明是按照老板的要求去充话费，最后却受到了上司的责怪，事件C中的小王也是按照经理点头的方案来展开策划的，最后却被全盘否定。

事件B和D中的阿杰和小赵完成了上司交给自己的任务，最后不但得到了上司的认可与肯定，而且有的还被升职，同样是做事情，差距咋就这么大呢？

几个案例对比不难发现，事件A和C中的员工只是单纯地按照老板的意思来做事，只是机械地去执行命令，根本没有从老板的利益角度考虑，或者说努力的方向有了偏差。小会在给上司存话费的时候，应该站在上司、部门甚至公司的角度上去考虑这件事情，怎样才能让老板的利益最大化，老板不会在乎你给他存了300元还是500元，他在乎的是他能够受益多少。事件C中的小王，根本就没有读懂上司的弦外之音，只是主观地认为老板说的“有点创意”就是对自己的赞同，殊不知这只是老板对新员工的一种鼓励或者随口说说而已。

对比的结果，很明显事件B中的阿杰发挥了自己的主观能动性，从老板的切身利益着手，提出了比较划算的实施方案。老板当然希望自己的利益最大化，也希望自己的下属能够从公司的利益出发去考虑问题，把工作交给这样的下属，当然很放心。

事件D中的小赵则是能够把握老板调查库存的真正目的，迅速地做出动作，事实上，他做到了老板心里想要做的事情，当然会得到老板的赏识。

所以，如果你想在职场中取得上司的欣赏，就要多领悟上司的吩咐，全面考虑，多角度分析。他们给你的任务也许只是一个提示，或者是一个方向的指导，而你需要弄清楚上司真正让你做的事情或者真正的工作目的。做到上司真正要你做的事情，你才能得到上司的欣赏和信任。



重点修炼

- 1、积极主动看吩咐。**面对上司提出的问题或任务，一定要做可行性分析，而不能照搬照用，或者不假思索地去执行，因为上司更希望你能够在工作的过程中找到提高效率、降低成本、处理问题的方法。同时他更需要一个有思想、有主见的人，而不是一台机器。所以即使上司已经给了你确切的吩咐，我们也要积极主动地去思考，看有没有更好的方法或者途径。
- 2、方法技巧多对比。**如何完成上司交给我们的任务，采用什么样的方法与措施，我们需要进行多方面的对比，找到一个更加有利于公司、部门、上司的方法措施，这样在圆满完成任务的同时，还可能得到意外的收获。



● 懂倾听，充分发挥个人语言水平

倾听是一门沟通艺术，学会倾听，懂得倾听，不但有助于扩展你的人际关系，而且有助于你在职场上的发展。倾听可以发生在上下级之间，可以发生在好朋友之间，甚至还会有陌生人对你唠叨等。倾听可以让我们身边的朋友多起来，可以让上司更欣赏我们。最重要的是，注意倾听上司的语言，还可以提升个人的语言水平。

众所周知，我们在学习语言的时候，离不开说，同样也离不开听。听不同的人说话、交流或者演讲，我们能从“听”这样一个过程中获得更多的知识，当然也包括一些巧妙的语言表达方式。

如果你经常在上司身边，那么你一定会有这样的感触，明明是一句批评的话，从上司的嘴里说出来，却好像是在表扬你，或者是一种激励，这样的方式既不让人感觉到难堪，又起到了批评的效果。这就是说话的技巧，这种语言的精妙

时常会让人觉得惊叹。

因此，倾听并不仅仅是明白上司的意思就可以了，它更应该是一种学习的机会，体会上司的表达技巧，然后据为己有。

下面是某职业学校对职场人员的一个培训，看看他们是如何做的。

情景1

地点：售后服务经理办公室

小丽是某个公司的售后服务经理，当她接完一个客户的投诉电话后，非常生气地说：“我们为客户服务，还要忍受他们的无礼投诉，这工作真让人受不了。”

你作为小丽的助理，当你的经理向你抱怨的时候，你要怎么处理呢？

学员A说：“不能忍气吞声，去向客户的老板投诉他们。”

分析：小丽在听客户投诉的时候，第一个反应是非常生气。这时我们要搞清楚，她只是很生气，需要倾诉，而并不是真的要找对方的老板投诉一番才好。如果小丽听到助理这样的话，必定会非常尴尬，要知道去客户老板那里投诉他的下属，无疑是得罪客户，那以后还怎么谈合作。这时作为上司的助理，要充分发挥个人的语言水平，做好听筒，引导上司朝积极的一面想。

情景2

地点：前台

阿红去前台拿一些打印资料，这个时候前台的小欣——一个很爱八卦的女孩子，偷偷地对阿红耳语：“听说你的上司Rose昨天和男朋友吵架了，今天上班看她眼睛红红的，是不是被甩啦？”

如果你是阿红，该怎么回答呢？

学员B：装没听见，并说：“小欣，谢谢你帮我打印这些文件。”

分析：不要解释，不要评论，这个时候装糊涂是最好的方式，同时运用自己的语言将话题岔开，要知道办公室不是散布谣言的地方。

情景3

地点：会议室

广告设计总监请助手阿文谈谈他对自己策划的广告方案的看法。阿文有点犯难，



怕说多了会得罪总监，说少了又显得自己很没水平。

如果你是阿文，要怎么去说？

学员C说：“这个广告设计方案，体现了我们公司的高水准。无论是广告的理念还是广告语等方面都显示出了不同往常的创意，一定会有不同凡响的效果，但广告的前期投入可能会比较大。”

分析：作为上司的助手，虽然是上司让自己说，但在众人面前，助手说得好与不好可能会影响到上司的声誉。所以在恰当的时候，抓住时机表现个人专业素养和提一些建设性方案还是不错的。

在职场中，我们都知道通常要恪守“少说多做”的原则，但是有时候我们必须要说，如情景3，这时我们就要说得有技巧、有技术含量。特别是作为上司的“左右手”，在听到上司的某些话之后，不说不能够体现出是上司的“左右手”，而说了，说得不对可能会让事情更加糟糕，如情景1的情况。所以，只有说得有水平才能够完美地化解一些职场难题。

作为一名优秀的上司“左右手”，在听完且明白上司的话之后，“该出手时就出手”，面对不同的情况恰当处理，学习优秀的语言方式，努力提高自己的语言表达能力，同时把握说话的场合和说话的方式，这样才能够做一个周旋在上司身边的“红人”。



重点修炼

在认真倾听了上司的话之后，说什么样的话，以什么方式说，在什么时机说才能够达到最好的效果，我们需要注意以下几点：

- 1、当你遇到一些非常情况的时候，千万不要慌张，从容地把事情向上司做简单陈述。**在陈述的过程中，尽量不要带出“麻烦”、“问题”之类的字眼，可以委婉地说“我们可能碰到了一些状况……”，多说“我们”来宽慰上司，让上司觉得事情是可以处理的，并且在危机的时刻，你能和他站在同一条战线上，让他觉得你忠诚可靠。

- 2、对于上司要求你做的事情，不要拖泥带水，或者是吞吞吐吐的，更甚者提出一大堆的理由来推脱。明智的做法就是冷静、迅速回答：“是，我马上去办。”这样会让你的上司觉得你是个有效率、听话的好下属。
- 3、时不时在上司面前说几句同事的好话。比如：“小天那个计划方案设计得不错啊，挺有创意的。”“小王上班很早啊”等这样的话，不用多，但是足够表现出你的团队精神，也能够赢得上司的好印象。
- 4、如果上司私下里和你有所交谈，一定要找准时机进行讨好，但是又不能太过明显。比如适时地说出上司最近在关注的公司的前景规划，并引导出上司对该事件的想法、看法，让上司能够通过这样的关心，对熟知的问题滔滔不绝地诉说心得，你也可以从中获得不少的经验，也能让上司了解你的好学进取之心，对你刮目相看。
- 5、身在职场，难免会犯错，错误有时候并不是一个人的原因造成的，这个时候，你不能推脱责任，这会让上司认为你是个不可重用、推卸责任的人。你需要明智地道歉，承认自己的疏忽，但同时要转移众人的焦点，你可以说：“是我一时失察，不过幸好……”，说明有疏忽，但是因为自己的正确补救措施，已经转危为安了。

总之，作为职场中人，作为上司的“左右手”，你要做的就是多听，多听别人都是怎么说的，把那些好的语言拿过来为己所用。如果表达方式没有起到好的效果，一定要引以为戒，虚心学习才能成为真正的语言高手。



● 倾听不是为了窥探上司隐私

在职场中，有些人总是爱打听，听风就是雨，总想知道小张和小王到底是什么关系、张总为什么对小李那么好、上司的老婆这几天好像在和上司闹情绪等。如果我们身在职场多年，应该非常清楚这类人是非常令人讨厌的。

同样，常常会出现这样一类人，作为上司的“左右手”，他们在倾听上司吩咐的时候很是认真仔细，为了弄清上司心里的想法，他们会问上司一些问题，就是在这个过程中，由于不懂得避讳上司的隐私，话题中可能会带有一种打听上司隐私的意思。无意中就把倾听演变成了一种窥探，让上司觉得很不舒服。

还有一类“左右手”是带着某种目的有意地去打听上司的隐私。他们为了能够更全面了解自己的上司，从各个角度各个方向打听关于上司的一些事情。他觉得别人不知道的他知道了，他就有了优势，就能够更好地为上司服务。殊不知上

司心中的隐私如同一个堡垒，他是堡垒唯一的主人。上司是不会轻易让人侵犯的，如果他的堡垒被你攻破，那么他就没有了隐蔽物，整个暴露在了众人面前，失去了安全感。这时为了重新巩固这个堡垒，他就会报复或者消灭那个攻破他心中堡垒的力量，以保证堡垒的坚固性。这对上司的“左右手”是非常不利的。

因此，不管我们是有意还是无意，在倾听的过程中如果去窥探上司的隐私，必定会遭到上司的反感，对个人的发展是没有好处的，这一点我们必须牢记。

张莉在某家外贸公司上班，现任某区域经理，佳佳是张莉的助理，来公司仅有3个月的时间，主要协助张莉区域任务的安排及日常事务。由于两个人年龄差距不大，经过一段时间的相处，关系还算融洽。

这家公司的制度严格，等级森严，要想混个一官半职或者良好地生存，没有人指引将是非常困难的一件事情。佳佳做张莉的助理虽然只有三个月的时间，但是她明显地感受到了这一点，表面上张莉对自己还算不错，但是她觉得这种关系还不够，必须取得张莉的完全信任，让她把自己当成自己人，这样才能够立足于公司。有了这样的想法，她开始想方设法来获得上司的信任。

这天她和一个做销售的同学吃饭，她把自己的这个想法告诉了同学之后，同学随即说道：“要取得上司的信任还不简单啊，看看她有什么兴趣爱好，投其所好呗。”

佳佳说：“这些我都知道，我现在要让她更加信任我，我要比一般助手做得更好。”

这位同学说：“打听她的个人情况，看看有什么能做的。”

佳佳停了一会儿说：“这个办法不错，我看行。”

随后佳佳开始按照同学的主意，有意识地打听张莉的隐私，企图用这种方法获得张莉的信任。

有一次张莉和佳佳在外地出差，工作做完之后两人准备吃饭，突然张莉的电话响了，只听电话那头一个男人说道：“莉莉啊！现在在哪呢，一起出来吃饭吧。”

张莉说道：“好啊，你在某某餐厅等我，我一会儿到。”

随后张莉对佳佳说：“今天你一个人去吃吧，我有点事要处理，下午我们再联系。”



张莉走了之后，佳佳想：我们现在在外地，肯定不是张莉的老公，如果是同学、朋友也不可能这么亲密，那么必定是张莉的情人。

有了这样的猜想，佳佳回到公司后几乎向所有员工打听。这样一来，谣言马上传开了，而且越传越玄乎，什么张经理生活风花雪月、张经理爱情事业两不误等。

很快这件事情被张莉知道了，她经过调查发现这件子虚乌有的事情竟然出自助手佳佳之口。这天她把佳佳叫到自己的办公室郑重其事地说：“公司某些员工最近一直在说我有情人之类的，我想对你说，那天给我打电话的是我大学一个很要好的朋友。”

这时的佳佳显得很尴尬，没过几天她就被调到了其他部门。

佳佳就因为偶然听到了张莉一个电话，从而产生了无限联想，为了更加全面地了解上司，开始打听她所认为的上司“隐私”，最终被上司隔离。对于这样的助手，相信每一个上司都是非常厌恶并且害怕的，更别说是信任对方了。

现在很多上司身边的人都有这样一个误区，认为越是了解上司就越能够做好上司的“左右手”，这种片面的认识致使他们做了很多不该听而去听、不该做而去做的事情。如案例中的佳佳，探听上司的隐私是非常不明智的做法，何况这种隐私只是自己一厢情愿的猜想。就算是真有其事，我们也不能有意地去窥探、打听。



重点修炼

作为上司的“左右手”，最重要的就是做好本职工作，知道什么该做，什么不该做，什么能问，什么不能问。做该做的事情，问可以问的事情，协助好上司完成工作目标，你的工作就完成了。不要试图去挑战上司的心理极限或试图挖掘上司的秘密，这样只会让你的上司讨厌你，甚至把你调离。

1、与上司聊天的时候，上司会提到一些自己的私事，或者家事。如果是一些开心的事情，听听分享一下就好；如果是一些烦恼或者不开心的事情，能分担烦恼的，就宽慰一下上司，如果做不到，不要发表过多评论或者有意窥探，更不要把这些话当成话题到处传播。上司在说这些私事的时候，尽量不做追问。上司

愿意说，会说给你听；如果 he 不想说，就不要去窥探更多的东西。我们要明白自己的职责，做一个得力的助手，而不是八卦传播者。

- 2、如果上司私下和你谈论工作看法，或者对某个人的具体看法，要慎重考虑后再说，尽量少做评价，不要向其他人透露老板的一些观点和看法。
- 3、如果上司对以后的工作状况有什么新的规划或者新的构想，亦或者对员工等方面有调动等，这些可以说是工作上的一些“隐私”，听完后记下来，尽量帮助上司去实现，而不是添油加醋地四处传播。



● 上司说错了，那是你听错了

常年在上司的身边混，你是不是经常会碰到这样的情况，当上司对你布置任务或者谈到某些事情的时候说错了，而你好心地进行提醒，这反倒会让上司很不高兴，甚至会责备你：“不是我说错了，是你听错了。”

碰到这样的事情，你一定会觉得很委屈，明明是老板说错了，自己帮他纠正，他还说是我听错了，真难以理解。在上司与员工的关系中，事实上就如同上司所说的，即使他说错了，也是你听错了，上司永远是对的。可能很多人还不明白，为什么要这样说呢？

上司的职位赋予了上司独立指导工作、在团体中具有威信等的权利和义务，员工的职位赋予了他协助上司做好工作、维护上司威信等的权利与义务。

当上司说错的时候，站在员工的角度考虑，直截了当地指正正是员工的权利，

但这会损害上司的威信。这就形成了一个矛盾，是提还是不提呢？如何才能够两全其美地解决这个问题呢？

小王是建筑方面的专家，对技术方面很精通，有一次陪公司项目经理与国外的项目负责人进行商谈。

商谈过程中，双方早先协议好的建筑风格是荷兰风格的，但是小王的项目经理却一直提西欧风格，这让国外的项目负责人一头雾水。项目经理并没有意识到这一点，但小王已经察觉到经理说错了，但是当着客户的面，又不好明说。

他想了想，随即礼貌地打断了双方的谈话，并用很恳切的态度问经理：

“经理，有些问题，我不是很明白，想确认一下，可以吗？”

“当然。”

小王很快得到经理的同意，然后他接着说：“我想确认一下刚才是不是听错了。我们建筑的风格是荷兰风格，那么荷兰风格建筑的特点是不是这样的？结构特点为双折线屋顶或者侧墙沿街面开老虎窗，阳台和门窗的排布比较强调整体组合，拼砖与涂料并不贫乏，分色的玻璃各司其职。形体特点为横平竖直，简洁明快。色彩特点为深灰、洁白、温暖的木色或者清新的自然色，强调点缀。”

经理点了点头，觉得自己确实说错了。这时小王也看出经理已经明白自己刚才说错了，于是又转身对国外的项目负责人说：

“我们经理刚才的意思是这样的，他把西欧风格和荷兰风格做了个比较，而对贵公司的项目而言，荷兰风格更适合，您看，荷兰风格的特点非常符合贵公司的要求。”说着，小王就把事先准备好的资料递给对方负责人看，对方看了之后，感觉很满意，很快谈妥了其他的细节，并签订了合同。

这个项目可是个大项目，稍微小的疏忽都会损失很多，幸亏小王的提醒。小王的提示，既保全了经理的面子，又解决了问题。经理对小王的好感倍增，回国后不久，就向公司推荐，提升小王为项目经理助理。

小王的聪明就在于他知道经理说错了，却不直接指出，只是间接地说是自己听错了，想要确认一下。借助这样的提问以及后面的回答，提醒经理说错了，并



且巧妙地说经理想要做个对比，既缓解了尴尬，保全了上司的威信，也完成了这单生意，一举两得。

试想一下，如果小王当面说经理说错了，会有什么样的后果？首先是经理的面子肯定要丢了。其次是堂堂一个项目经理，犯这样低级的错误，会让对方觉得他们没有实力去做这个工程，很可能会因为这样一个小小的细节丢掉了这项合作，造成公司的经济损失。

所以说，当上司不小心说错话的时候，作为上司的助手，首先要做的不是揭穿你的上司，而是要懂得怎样去维护他的面子。如果不是涉及原则问题的话，可以私下里悄悄提出；如果事关重大，必须当面提出，或者当着很多人的面进行纠正的时候，一定要注意措辞，注意方法。你可以说自己没有听清楚或者没听懂，然后向上司陈述正确的，让上司进行肯定，如案例中小王的做法。



重点修炼

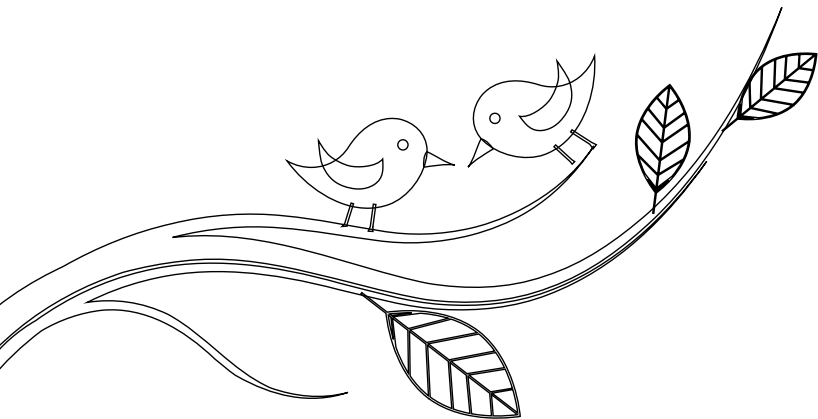
在上司的身边，要学会帮上司维护好他的尊严和面子，而不是让他难堪和出丑。有错的时候，注意提出问题的方式，不能够太过偏激或者尖锐；不能言辞激烈地反驳，也不能将错就错，更不能阳奉阴违，这些都不是一个好的下属应该做的事。

听到上司说错话，在处理的过程中把握的基本原则是：首先要主动让路，承认是自己听错了，不是上司说错了，保证上司的威信。然后运用其他的方法引导上司看到自己的错误，让上司自己做决定，对已经说出的指令进行修改。这样既不损失上司的面子，也尽到了自己的责任。具体可以参考以下几个方面：

- 1、当上司犯错的时候，要根据具体的情况区别对待。**如果是非原则性的小事情，可以采取冷处理，学会细心和耐心，以及对上司保持沉默。
- 2、如果是因为上司不了解情况，误以为你办事不力，这个时候，你首先要保持适当的沉默。**即使你很委屈，也不能够和老板争吵或者抱怨，更不能在背后乱议论，而是应该找到单独相处的机会，把这件事情向老板澄清一下。如果上司不予理睬，也不要就此纠结，更不能就此在心里种下埋怨的种子。因为上司很少

会愿意在自己的下属面前承认自己的错误，如果他知道错怪你了，他会在心里明白，并感激你顾全了他的面子。不要揪住上级的错误不放。

- 3、上司在公开场合说错话的时候，不要当场进行纠正，或者当面指出上司的错误。**可以用暗示的方式，或者提问或者反问，提示上司，点到为止，不要让上司丢面子或者出丑。





懂做“哑巴”： 管好嘴巴，话多惹事端

懂得去做一个“哑巴”，不是我们不可以说话，而是不可以乱说话，尤其是想做或者已经成为上司“左右手”的职员，一句不恰当的语言很容易产生消极的影响。有时候懂得做“哑巴”无疑是一种优秀的策略。



● “大喇叭”嘴，最不让人信任

职场中，有这样一些人，他们听风就是雨，爱宣传一些比较前卫的消息，以此来吸引同事的注意，扩大自己的影响力。

这样的人往往会因为自己掌握了足够多的信息而有优越感，并且善于以自己为宣传的对象。比如，他们会宣传自己将要取得多大的成绩，自己和上司的关系多么亲近等。

不管是在职场中还是生活中，他们高调地宣传自己，或者不负责地散布一些别人的小道消息，这样的次数多了、时间长了，我们肯定会觉得他们的话语没有可信度。当他们在领导、同事面前夸夸其谈的时候，我们对他话语的可靠性必定是怀疑的。

俗话说得好，言多必失，未来的情况是多变的，哪怕是最严谨的预言家也会

有失误的时候，做职场中的“大喇叭”不可取。虽然言语能够为自己营造声势和影响力，但是一旦你说出的话、做出的预测不能够变成现实，那你先说为快的言论，岂不是会给自己带来很大的麻烦？一次两次，别人可能不说什么，次数多了，可想而知，你就会演变成一个失信之人，可能大家再也不会对你的话感兴趣或者相信你了。

所以说，在职场中要管住自己的嘴巴，不做“大喇叭”嘴。在与他人的沟通交流中，说话要有余地。这样即便你说出的事情出现了特殊的状况，你也可以为自己留出一条后路，不会造成信任贬值。

这一点对于上司的“左右手”来说更加重要，在上司身边待久了，有些时候上司会让你去处理他的私人事务，而你就不能八卦地把上司的私事抖出来，让所有的人都知道。他之所以告诉你，让你一个人去做，就是因为他并不想让更多的人知道，而且比较信任你，如果你大嘴巴了，从此就失去了上司对你的信任。

小陶应聘到一家影视公司，他是一个电影爱好者，对于影视制作很有研究。上班的第一天，他敲开了经理办公室的门，告诉了经理自己的喜好，希望经理调他到视频部工作。

经理见他热情这么高，就对他说：“年轻人，你能坐下来，专心影视制作吗？”

小陶知道自己这样突然闯进经理的办公室确实有点冒失，但他还是鼓足勇气，信心百倍地回答说：“年轻人的潜力是无穷的，在我的字典里，永远有一句话叫‘一切皆有可能’。”

经理笑了笑继续说：“工作的时候，如果遇到问题，需要你一个人独自承担和解决，你能够做到吗？做好心理准备了吗？”

小陶欣喜若狂，经理这么说就相当于默许了，他拍了拍胸膛说：“没有问题的。”

就这样，小陶做了视频部主任的助手。刚开始的时候，主任交给他的任务很简单，要么是让他转换一下某些片源的格式，要么是做一些后期剪辑。小陶是一个电脑高手，这些事对于他来说小菜一碟。

一天早上，他对主任说：“有没有一些高难度的工作？我感到英雄无用武之地



啊！”主任是一个处事谨慎、沉稳的人，考虑了一下对他说：“你之前的工作做得还不错，我这有一段需要配上字幕的视频，你试一下，三天之后给我吧，不过这可是公司的机密，不要透露给别人啊！”

小陶对主任保证说：“包在我身上吧，没有问题，我不会对其他人说起的。”主任临走时再三叮嘱道：“在保证质量完成工作的同时，一定要保守秘密啊，包括其他部门的人员，这关系着我们与其他公司的竞争。”

小陶大大咧咧地说：“没事，你放心，保证完成任务，并且我谁都不会说的。”

听小陶这么说，主任放心地走了。

第二天主任来到小陶的身边询问工作情况，小陶不好意思地说：“进度比较慢，我之前看这类电影都是看着中文字幕，现在没有字幕了，为了看懂电影的意思，我需要不断地后退看原来的英语字幕，我急于了解剧情，没有同步翻译，浪费了好多时间。”

这天下班后他也没有做多少，想起之前说过的大话，心里很是着急。晚上在与另外一个部门的同事吃饭的时候，倒出了自己的苦闷。这时的他忘记了主任的嘱咐——保守秘密，发牢骚的同时他向对方全盘说出了自己所做的内容。

很快这件事情传到了领导的耳朵。他们公司对公司机密是非常保护的，公司的每个员工都知道保密的重要性，而这次小陶却破坏了规矩。领导当然很不高兴，随后把他辞退了。

显然，小陶有着一张“大喇叭”嘴。对于不确定是否能够完成的任务，他急于领功，在主任面前夸下海口答应了下来。这无疑是为自已设置了一个高台，完全不顾自己是否能够攀登上去。最为重要的是，他没有保守住上司叮嘱他的秘密，说了不该说的事情，这是员工的最大忌讳，失去上司对他的信任也就成为了必然。

在上司的身边，除了具有一定的工作能力，能够帮助上司排忧解难之外，作为上司，最为看重的一点就是你是否能够保守住秘密，对于他交代的事情是否能够放在心上。因为今天你只是不小心说出了一些工作上禁止的事情，而明天说不定你就会说出关系到上司仕途的事情，这样的人上司能够信任吗？能够放心地留

在自己身边吗？答案是否定的。

员工在上司的身边做事，切忌夸夸其谈，过于自负。在人际交往中，树立他人对自己的信任需要自身长期的努力，这是一个漫长的过程。而这层信任却很容易被打破，比如，一句不实的话，一件没有办好的事等。如果你想要在他人对自己的信任打破后，再重新建立信任，会难上加难。

正所谓“疑人不用，用人不疑”，上司绝不会让一个自己都不信任的人做心腹的。要想拉近自己与上司的距离，要想上司对自己信任，条件之一就是绝不做“大喇叭”，慎行之前要谨言。



一个总是说大话的人是很难做一个优秀的上司“左右手”的。为了避免自己成为一个“大喇叭”嘴，有以下几点注意：

- 1、保持自己言行一致。**提醒自己说到不如做到，说过的话要落实到实际行动中。
- 2、在言语上表现有度。**为了赢得领导的好评和他人的关注，说话要有分寸，做到心中有数。
- 3、记住自己说过的话。**有些人之所以失信于他人，往往在于他对自己说过的话转身即忘，没有放在心上。
- 4、认识自己。**对自己的能力有所了解，遇到事情认真思量后再做决定。
- 5、绝不说不该说的。**有些事情是绝对不能说的，比如上司叮嘱过的、影响上司面子荣誉的、影响到公司利益的事情，否则就会失信于人。



● 上司冲你发火，不要火上浇油

上司和员工在公司各司其职，员工有员工的烦恼，上司有上司的忧愁。员工对工作不满的时候，可以发点牢骚，抱怨一下上司。当然，这大多发生在上司不在场的情况。如果上司因为工作上的事对着员工大发雷霆，不管员工是不是无缘无故成为“获罪者”，此时，作为员工，就要谨慎处理了。

一般情况下，上司发怒是一时的情绪化，对着员工“兴师问罪”是他们的一种情绪发泄方式。员工可以坦然对待，听之任之。对于上司过于严厉的话语，不要放在心上。作为上司的心腹，遇到上司发火时，更要调整好自己的心态，减少这种深入的伤害。

遇到上司冲你发火，除了接受，还是接受。在上司盛怒之下，不要急于反驳或者与之对抗。上下级的关系，决定了你的上司可以有对员工发怒的“特权”。相信在现实职场中，你很难见到有哪一个员工在愤怒之下去找上司说事，批评责难

上司一通，即使有，这样的员工结局肯定是惨不忍睹的。

如何面对上司的发火呢？在这种情况下，和你的上司理论，显然是一种很不明智的做法。即便你再怎么善于辞令，甚至是一个“外交家”，面对上司的不理智状态，你说多少大道理都是不能起到丝毫作用的，而且还可能会是火上浇油，让上司的心情更加烦躁。

小茹是一家电子科技公司的文员，她每天都要整理很多的文件，还要为经理交代下来的事准备方案等。每天忙乱的工作把她压得透不过气来。作为一个文员，她恨不得自己有三头六臂，可以轻松地对上分配下来的各种各样的任务。

有一次，部门的闫经理来找她写一份邀请函。小茹本来工作就多，根本没有时间做这件事；再加上邀请函中要对公司的电子产品做一个详细的介绍，而这些电子技术她并不了解。

于是，她对闫经理说：“这个邀请函怎么不让策划宣传部的人写啊，我又不是专业人员，怕写不好。”

闫经理听后立马发起火来：“怎么都这么说，我跑了几个部门了，都以这样的理由来敷衍我，是不是都不把我这个经理放在眼里？”

小茹被闫经理的怒气吓到了，急于脱身，她用一种很委婉的语气继续说道：“我认识宣传部的王立，要不要我打电话通知他，让他来写这份邀请函，你也可以直接去找他。”

闫经理更生气了，“前一个人说你经常写东西，并且文采不错，让我来找你，你又让我去找别人，你们这样推来推去，也太过分了吧！”

小茹见闫经理怒不可遏，而自己又实在不想接受这个任务，只好不停地重复之前说过的话。

在办公室里，闫经理说一句，小茹跟着回一句做解释。她始终不明白为什么自己的态度如此谦逊，但还是惹得闫经理发了这么大的火。她不时地打断闫经理的话，说了很多自己的看法。就这样，他俩你一句我一句，各自说着自己的观点，渐渐话题转移到了公司的管理制度、责任分配上，氛围越来越紧张了。

最后，隔壁办公室的小张赶来，接过闫经理手中的资料，不断地给闫经理道歉，



并承诺这份邀请函他会写好。小张给情绪稍微缓和的闫经理倒了一杯茶，拉着小茹走出了办公室。

小茹在面对上司发怒时，一味地做着解释，而这让上司更加地生气。其实正确的做法是当发现上司的情绪激化时，就应该立刻停止辩论，接受这份邀请函的写作。她可以先答应下来，不要让上司再忙着去找别人。如果自己实在不想写，也可以拜托同事替自己完成。

在上司发怒时，要第一时间安抚上司的情绪。小张的做法就比较好，他虽然没有做错事，但看到发怒的上司，就连连道歉，并主动提出帮上司的忙，让上司的情绪平和下来。

员工在遇到上司的责难和训斥时，千万不要试图打断上司的话，让他先发泄出自己的愤怒。等到上司安静下来后，再给出自己的解释也不迟。

当然案例中体现的只是一种较为普遍的现象，有的员工还会与上司进行争吵，这不仅仅是火上浇油了，更是点火浇油，是更加不可取的。



重点修炼

上司是公司大小事务的决策者，面对生意上的种种不如意，工作目标和预期目标的不契合，处理复杂的让人头疼的公共关系，他们有时会情绪失控，直接朝着员工发火。而作为上司的“左右手”，在上司的身边最容易受到连累。遇到上司发火的状况，以下几点可以轻松助你度过难关：

- 1、温柔对待上司的发火。**上司发火时，要保持自己态度的温和，这就是所谓的以软对硬，自己态度越是平和谦逊，越有利于按压上司的怒气。
- 2、无须解释，也不要争辩。**如果需要反驳的话，显然这个时机不对。这样做不但说服不了上司，还会让上司觉得你这是在找借口，更会激起上司的怒火。
- 3、以诚恳的态度主动道歉或者认错。**说句道歉的话让上司消消气，找一个上司可以宽恕自己的理由。这一系列的劝解过程，注意自己说辞的同时，态度一定要真诚。

- 4、**转移上司的注意力，比如倒一杯茶给他。**做一些事让上司从不愉快的话题中脱离出来，让上司镇定下来，收拾好自己的情绪。
- 5、**尽量少说话，保持沉默。**把说话的机会留给发怒的上司，做好倾听者，上司的发泄需要一定的时间，你可以慢慢等待“雨后天晴”。
- 6、**保持冷静。**生气是拿别人的过错来惩罚自己。对于上司苛责的话，不要完全放在心上，要把上司对自己的伤害减少到最低点。
- 7、**屏蔽坏情绪的影响。**不要受到上司情绪感染的感染，让自己的情绪变得很糟糕。以自己的理性战胜感性，调整好情绪。



● 说话，别把自己不当外人

员工在上司身边做事，是不是一定要做到知无不言，言无不尽呢？其实未必，员工可以“开诚布公”地对待自己的上司，为上司鞍前马后。但是，有些话需要烂在肚子里，绝不向上司提及。

对于工作上的事，员工作为上司的“左右手”，当然要多请示，勤汇报。而对于个人的私事、同事的私事，更重要的是上司的私事这类话题，在上司面前一定不要提及。上司与员工之间是一种雇佣的关系，即使自己与上司的关系再亲近，也要有所避讳。比如说自己因为工作量大而感到十分劳累，不愿接受任务安排等。这些话告诉上司，只能说明自己能力的不足。而作为“左右手”要做的是，让上司增加对自己的信任和依赖，而不是为上司添加烦恼和压力。

上司有可能问到同事的一些情况，要维系好自己与同事之间的人际关系，在和上司沟通中，最好不要涉及一些比较隐私的话题。如果上司因为自己的一些小

道消息而对同事产生偏见，那么自己有不可推卸的责任。

在职场中，尽量少说一些批评性质的话语。不要让自己在职场中充当评论家的角色。如果自己评得好，深得大家的喜欢，那么这也没有什么。可是，如果评得不好，所涉及的问题太尖锐，那么这就会给自己带来不好的影响。因为人们都不爱听批评性质的话，这些话会让人觉得不舒服，会渐渐拉开同事与你的距离。

所以，作为上司的“左右手”，不仅要辅佐好上司，还要团结好同事。那些会给自己或他人带来负面影响的话，即便烂在肚子里也是不能说的。

王威是一家汽车4S店售后服务经理助理，他来公司只有一个月的时间，算是一个职场新人。

有一次，经理打电话通知他出差，因为一个客户的车出了问题，需要经理亲自去解决。虽然这次与经理出门要解决的问题非常棘手，但王威还是非常高兴，因为这是与上司加深感情、了解上司的一个很好机会。

在路途中，经理忧心忡忡，显然是在为如何处理这位客户的事而担忧。王威则不同，为了能够和管理更“近”，他不断寻找着话题。他小声问经理：“你之前去过这个地方吗？这里的风土人情怎么样啊？”

经理忧心忡忡，随意回了一句：“去过几次，没有怎么逛过。”

王威觉得可能上司对这个话题不感兴趣，于是又接着问道：“经理您是哪里人啊？你们哪里有没有什么特色啊？”

经理见他还要继续问下去，不想这个时候讨论这样的问题，于是说：“我老家甘肃的，有机会给你说吧，我要休息一会儿，坐车很累。”

王威这才止住了说话，拿着手机开始上网。到了目的地，经理安排王威去检查汽车，他直接去面见客户。客户是一个很挑剔的人，索要的赔偿金很高。经理在与客户的商谈中，客户始终不肯做出让步，无奈下经理只好按照客户要求进行了赔偿。这是经理来之前最坏的打算。

事情结束后，王威和经理在一家饭店吃饭。王威不经意间发现经理的头顶的头发越来越少了。他关切地问了句：“您总是掉头发吗？”

经理本来心情不好，而且也很忌讳别人提起自己的头发，顿时没有了食欲，不高



兴地回了句：“想的事情太多了。”

王威看经理不高兴的样子，也就没再说什么。

回到公司，经理便把王威调离了。王威本想更加了解经理，和他打成一片，做他得力的助手，没想到经理会做出这样的决定。

案例中，王威的表现是典型的没有把自己当外人，说话不注意分寸。他没有发现上司正为要做的事忧心，而是问了一些与之无关的话题，这与上司当时的心情是极其不对应的。

在和上司吃饭的过程中，王威发现上司的头发稀少这一事实，口无遮拦，没有思考当面说这些事情会不会让上司很难堪，没有考虑到上司的面子。这类事情，别说是上司，就是一般同事听到也会非常不高兴，除非你和对方是非常好的朋友。这就是王威做不成上司得力助手的主要原因，说话的时候没有把自己当外人，结果适得其反。

员工在上司的身边做事，要顾及上司的感受。不要总是提及一些不合时宜的话，要知道上司的忍耐程度是有限的。



重点修炼

要想做一个优秀的“左右手”，要明确什么话该说，什么话不该说。俗话说：“说者无意，听者有心。”作为上司的心腹，不仅是上司眼前的“红人”，还是同事中的焦点人物。所以，要注意自己的说话方式和说话的内容。不要因为上司给一个笑脸就灿烂，不把自己当外人。

- 1、谨慎“靠近”。**有的员工为了和上司套近乎，说话的时候没大没小，好像是在和自己的哥们说话一样，他认为这样上司会感觉到亲近。其实，这种说话方式与关系很好的人可以用，而与上司用，只会让上司觉得你另有所图。
- 2、不要做主观猜测。**在没有事实依据的情况下，一些主观猜测的话会误导上司，也容易使自己落人口实。
- 3、绝口不谈禁忌话题。**案例中上司的头发就是一个禁忌话题，铁哥们之间可以

说，但是与上司是绝对不能说的。

- 4、**不要讨论一些质疑性的话题。**同事之间是团结合作的关系，不要总是反对他人所做的事，质疑他人的能力，这样上司反而觉得你只看到自己的优点与别人的缺点。
- 5、**少说抱怨的话。**不要受自己消极情绪的影响，说一些苛责、抱怨的话。这只会让上司对你大失所望。
- 6、**不说开玩笑性质的不礼貌、粗鲁的话。**从说话的内容中，可以看出你对一个人的态度。不礼貌的话会让上司觉得你不够成熟稳重，甚至对人不够尊重。



● 不信谣、不传谣，否则自毁前程

关于谣言是非，一个广为流传的道理是：谣言止于智者。人多的地方即是是非之地，在职场这个特殊的场合，要时刻保持清醒，不要相信谣言，更不要再去散布谣言。

谣言顾名思义就是一些没有事实依据的话，这些话自然不足为信。虽然这些谣言有刺激性或者新鲜性，但不能以此作为自己传播谣言的理由。要知道，世界上没有不透风的墙。如果谣言是关于他人的不好的话，经过传播到了当事人的耳朵里，那么，当事人会怎么看待自己呢？尤其是自己的上司会怎么看呢？

职场谣言最容易混淆视听，如果自己参与其中，给自己带来的影响是不可想象的。一个热衷于传谣言的人，可以粗略地说是一个没有头脑，没有判断能力的人，因为他人云亦云，是一个“好事者”。

作为一个“社会人”，我们难免要活在别人的口舌下。在职场中，要学会面对

评头论足，如果听到他人说了一些对自己的同事批评抱怨的话，要做到冷静地思考，不要因为听到这些话而对当事人的印象大打折扣。

我们无法回避别人的评论，而他人主观臆断的评论又不完全是真实、可靠的，这就是谣言产生的根源。

既然明白了谣言是怎么产生的，就不要让自己稀里糊涂地被谣言蒙蔽。要想成为上司的“左右手”，就要为上司反馈明确的信息。这些信息的真实性直接影响到自己能否取信于上司，能否得到上司的重用。

王华是一家室内装潢公司的设计员，有一次，她到一个小区里为客户的房间做室内设计。根据客户的要求，她设计了一款儿童墙画。

设计图纸画好后，她开始在墙壁上作画。这次从公司拿来的涂料和平时的稍微有点儿不一样，但她并没有在意，只是专心地按照比例画着。整整一天的时间下来，她完成了墙面的设计，最终的效果却并没有想象中的好。对着墙画注视了一段时间后，王华发现这次的涂料颜色看上去很不自然，但又说不出哪里不对。

回到公司后，她听到一位同事说业务部的小王贪图便宜进了一批劣质的涂料，但他还是按照原来的价位报账，从中得了不少的好处。王华听到这些似乎明白自己的墙画问题出在哪里了。

她想，小王这样做，必然会影响到公司的信誉和未来的发展，会给公司带来损失。因此，在听到这个消息之后，她二话没说敲开了经理的大门，向经理提起了这件事。经理稳如泰山，反问了一句道：“你有证据吗？是怎么得到这个消息的呢？你感觉自己的设计出现这样的问题，除了与涂料有关之外还与其他有关吗？”

王华想了想说：“我也是听同事说的，我设计的图案在颜色的深度上看上去稍微有点不一样，可能与湿度也有关。”

经理听了之后笑了笑说：“你刚才说的事情只是听说，并没有去调查出实际的证据。据我了解，小王在公司做事多年，对涂料有严格的要求。而且墙画出现问题，你刚才也说可能是因为湿度的原因，所以不要轻信‘听说’。”

王华听了老板的话后，觉得自己确实做得不对，轻信谣言只能影响公司的管理，损耗老板的精力。这次老板为自己上了一课。



作为上司，公司的一举一动他其实都是看在眼里的，作为上司的助手，任务就是帮助上司解决问题。对于谣言，如果助手也参与其中，进行恶传或者没有根据地向上司报告，只能让上司觉得你是一个没有“头脑”的人。

前面讲过“谣言止于智者”，一个聪明的人，面对关乎上司、公司及自己利益的谣言的时候，首先他会去求证，如果是莫须有的事情，他会不予理会；而对于与上司、公司及自己利益没有任何关系的谣言，他会充耳不闻。能够做到这一点才是一个明智的上司“左右手”。

员工在上司的身边做事，要有自己的思考和判断，不要让自己在“祸乱”中丢失了理智和分寸。上司在公司中每天处理的事务有很多，如果动不动就因为谣言惊扰上司，那会引起他的厌烦。



重点修炼

作为上司的“左右手”，要让自己成为一个说话有分量、能够在言语上取信于人的人。对于谣言，更是要认真地对待。与其置之不理任其发展扰乱自己的心绪，不如依情况而定发动大脑积极思考。面对谣言，可以从以下几个方面做出努力。

- 1、正视谣言的存在，但不为谣言所动。**虽然说无风不起浪，谣言一时兴起自有其根源。但要明确谣言在传播的过程中，会经过他人的二次加工、投注更多的主观情感因素，以至于和最初的话产生很大的偏差。
- 2、如有渠道或者资源，可以积极应对谣言，辩证谣言的真伪。**谣言如果是关于身边的一些事或者对某个人不好的评价，可以相应地根据自己所处的环境或被评论的人给自己留下的印象做出判断。
- 3、管住自己的嘴，不传播谣言。**不要让自己成为谣言的散布者，这是一种极不明智的做法，并且这样做于人于己无利。
- 4、若谣言涉及他人的私人问题，与己无关，则不必关注。**对于这样的敏感话题，不参与也不要妄加评价。要牢记“清者自清，浊者自浊”，不要轻信谣言，时间会证明一切。

● 上司的诺言，不可追问

职场中人有时会收到上司的空头许诺，这些许诺关系到自己的切身利益，而上司健忘了怎么办？

对于上司的有些承诺，员工最好不要贸然提起。有些承诺是上司在对下属嘘寒问暖间做出的，这些承诺往往是模糊的，没有一定的期限。有些承诺是在员工工作的过程中做出的，目的只是为了鼓舞士气，增加员工工作的激情。在这个过程中，如果在上司的面前再次提起这件事，会让上司觉得员工只注重自身利益，没有完全投入到自己的工作中。退一步来说，如果上司的承诺没有兑现，也不要追问，作为一个上司他绝对不想失信于人，在适当的时候我们可以间接提醒。但如果是打破沙锅问到底似的追问，这像从某方面证明了上司的过失，会让上司很没有面子。

追问上司的诺言，这会让上司觉得你对他不够信任，那么上司当然不会信任



你，这样我们就不会成为一个优秀的“左右手”。

有一个职场老手曾说过，一个人要想在公司里获得足够快地成长，就要将自己的思维放在上司的层面，从上司的立场考虑。

上司都希望员工发挥潜能，最大限度地为自己创造出更多的利益，而员工工作中最关心的是自己的工资、福利等。作为员工，最重要的不是取悦上司，也不是跑到上司的面前提要求，讲条件；而是要在工作中服从安排，认真完成工作任务。当我们在上司面前足够“耀眼”的时候，上司是绝对不会忘记他的承诺的。

小柯是一个漂亮有朝气的女孩。毕业后，她到一家小有规模的旅游公司任职，成为了一名导游人员。

她对景点中的事物颇有研究，讲述很有吸引力，她所带领的旅游团人数越来越多。经理夸奖她说：“你的影响力越来越大了，有时间，你可以给其他同事上几节培训课传授一下经验。”小柯听了笑着说：“让我给同事们上培训课真的是班门弄斧，不过我会努力的。”

经理见她这么谦虚，微笑着说：“你所带的团人数是最多的，这说明你有很好的领导能力和组织能力，等公司发展差不多了之后，可以再分出一个组来，你任组长。”

听到经理这么说，她非常高兴，在经理手下这么久，终于可以有出头之日了。自从经理无意间做出这个承诺之后，她工作得更加努力了。

经过小柯的努力，这几个月她的业绩非常好，可是由于其他的原因，公司整体的业绩并不是非常理想。经理在做季度总结时，只是对公司的整体业绩做了一下概述，并没有提及让她带培训班和成立新小组的事情。

小柯经过再三考虑决定找经理说说这件事情。

于是她跑到经理办公室对经理当初的承诺进行间接地追问，经理听出了小柯的意思，直截了当地说：“这个季度公司的业绩并不是非常好，虽然你的业绩不错，但是整体没有达到公司预期的目标，所以成立新小组还不是时机……”

自从这件事情之后，经理开始渐渐对小柯冷淡了，不久便把她调到了分公司。

从案例中可以看出，经理当初对小柯做出承诺是因为小柯的业绩确实不错，而他对小柯承诺的过程中隐含着一个基本的前提，那就是公司整体的业绩达到一定程度。而小柯却主观地认为只要自己做好了，经理就应该兑现自己的承诺。最后的结果是，公司整体的业绩并没有达到经理想要的，因此从公司整体利益出发，这个承诺当然是无法兑现的。

当小柯向经理追问承诺时，必然会让上司难堪，如果兑现承诺，公司的整体发展状态不允许；如果不兑现承诺，小柯个人的业绩确实做得不错。在这种情况下，上司必然会觉得小柯是一个不懂得体恤自己的人，这样的人留在自己身边只会带来更多的麻烦，上司当然不会把她留在身边。

所以，对于上司的承诺，员工要对它能否实现做一个初步的判断，多角度分析。不要紧抓着上司的承诺不放，让上司履行艰难的承诺必然会让上司难堪。



重点修炼

面对上司的承诺，我们要保持清醒的意识，可以通过一些技巧来判断。

- 1、上司的承诺是模糊的还是清晰的。**上司的承诺越清晰明了越具体，实现的可能性就越高。
- 2、上司是在什么场合下做出的承诺。**如果是公共场合下做出的承诺，那这样的承诺基本可以实现。如果是私下的承诺就另当别论。
- 3、上司做出承诺时的语气语态是否严肃认真。**上司做出承诺时，要注意一下上司的语气，从语气中判断这种承诺的可能性。
- 4、这种承诺是不是一种嘘寒问暖，是不是以工作为目的。**如果上司承诺工作做到什么样的业绩后就会有怎么样好的待遇，那么这样的承诺不要放在心上，这是对将来的一种设想，并不适合当下。
- 5、当时的情势如何，上司实现承诺的可能性有多高。**如果大家都在加班加点赶工作，你却让上司去履行之前说过的出去聚会或旅游的承诺，这显然是不合时宜的，也是不可能的。



● 不做办公室里的“爱打听”

在职场中，有这样的一群人，他们爱打听别人的薪资，爱打听别人的秘密，爱打听上下级间、同事间的关系等。这样的人往往比较多舌，会招致他人的反感。上司对这类人是既爱之又恨之，爱是因为他能够打听出一些自己不知道的事情；恨是因为有可能他会打听自己的一些事情。但作为上司的“左右手”，最好的做法是不要打听。

心理学家表示，这一类人极其缺乏安全感。他们通过打听信息，增加自己对周围环境或他人的认知；吸引别人的注意，让自己不至于被冷落或者被抛弃。

在职场中，似乎很多人对同事、领导的隐私、绯闻非常感兴趣，于是通过各种渠道开始打听，打听出来后又忍不住说了出来。他们找到自己的好朋友，前面还要加上一句：“告诉你一个秘密哦，你可不能告诉别人啊。”结果，每个人都把这个秘密告诉了自己的好朋友，最后就会被传得满城风雨。

作为上司身边的人，如果你是一个“爱打听”，那最先被上司“开刀”的肯定是自己。爱打听者其实是自寻烦恼的一类人，他们不明白自己要做什么，而且没有选择做有意义的事。

要想成为上司的心腹，就不要把自己的精力和心思花在打听那些和自己没有多大关系的事情上，而应该做好自己的工作，对上司、同事坦诚以待。

小辉是一家公司的网页设计人员。在网页制作中，他追求实用方便，设计风格得到了很多用户的喜爱。为了设计出更好的网页，他平时会浏览很多的网站，然后吸取精华，把那些设计中的出彩点加入到自己的设计中。因此，他是同事们公认的模仿高手。

对于同事们这样的评价，他不置可否。有一次吃饭的时候，同事小周随意地对他说：“知道吗？我们办公室里出现了第二模仿高人，人家在网站上写的文章超凡脱俗，你俩可以双剑合璧了。”

小辉边吃边想着小周的话，他很好奇职场中谁会这么一个人。他不断地进行着猜测，终究不知道那个人是谁。

回到公司后，小辉显得特别神秘，他趴在同事的耳边打听这么一个人，很多同事都显得一脸迷茫，不知道他说的到底是什么事。一连问了几个同事都得不到他想要的答案后，他换了一种问法，问一个同事说：“咱办公室里的网站编辑员，谁的文采比较好，写的文章比较出众。”这个同事以为他要学习文章的写作，就对他说小王写得比较好。

小辉这样四处打听一个人，最后同事们都知道是怎么回事了。渐渐地，小王的文章抄袭成分居多的消息被传开了，小王很生气，觉得这是对自己的一种否定、一种不尊重，就向经理报告了这件事。

最后，经理追究责任时，小辉成为众人指责的对象。

即便是口口相传的一件事，传到最后，第一个人说的和最后一个人听到的都会有很大的不一样，更何况是听到一点儿风吹草动后就去向别人打听的一件事？小辉从小周那里得到了一点儿模糊的信息，受好奇心驱使，他又再去向他人打



听，使这种捕风捉影的事情变得更加的神秘，在传播中也“变质”了，给同事造成了不好的影响。

案例中小辉的爱打听误导了大家的思维，使大家对他打听的事情很重视，并且信以为真，虽然起初受到影响的是小王，但始作俑者必定会成为最终的受害者。

所以说，在职场中切忌做一个“爱打听”，有什么不明白的事情可以进行当面询问，这样既体现了自己的光明磊落，得到的信息真实成分也会多一些。作为上司的心腹，这种爱打听的习惯要不得。再说，职场是一个与他人共事的场合，不要让自己的爱打听破坏了形象。

对于个人来说，爱打听对自己没有任何的好处，一方面他会让自己的思维更加复杂，无法专注工作；另一方面，自己也会被卷入办公室的是非当中。而避免这种是非的最好方法就是远离流言蜚语，言行一致、一心一意地专注在工作上。



重点修炼

有人说，爱打听的人是好奇心强，往往比较机灵。而在职场这个是非之地，这样的人是最不聪明的。因为你在打听的过程中，会了解到很多片面的、或好或坏的信息，不管自己倾向于哪一边，都是不够公正客观的。

- 1、专心致志于工作上的事，不参与职场小道消息的议论。**心如止水，不为外界环境中的言论所扰。
- 2、对同事坦诚、真诚相待。**从对待他人的方式可以看出一个人人品的高低，树立好自己的形象，不要留给他人一个虚伪的印象。
- 3、旁听到关于某个人或某件事的一些信息，要束缚自己的想象力，少一点主观的猜测。**
- 4、说话之前深思熟虑。**不要让他人因为自己不经心的一句话而受到心灵上的伤害。对他人的评判要考虑到对方的尊严、荣誉感等。

● 切勿在背后“嚼舌根”

语言是一把“双刃剑”。在人际交往中，话说得好可以让人愉悦，也可以获得他人的帮助和支持。话说得不好，会让人心生芥蒂，甚至让对方与自己为敌，为自己未来发展埋下隐患。爱在背后“嚼舌根”的人就是属于后者。

这类人喜欢在背后说领导、公司的坏话，或者是同事的坏话，他们是唯恐天下不乱者。这样的人在职场中是很难站稳脚跟的，他们攻击性的语言是破坏上下级之间关系、同事间关系的“罪魁祸首”。

要想成为上司优秀的“左右手”，就不要让自己成为一个油嘴滑舌、搬弄是非的人。这样的人在哗众取宠的过程中，只会让他人及上司小视自己。如果一个人总是靠贬低他人来抬升自己，那么这样的人是没有什么才智和能力的。

万一自己对别人不好的评价传到了当事人的耳朵里，那自己和当事人的关系要如何维护呢？在职场中，如果对他人感到不满，可以当面提出他人做事不周到



的地方，引起对方的注意，从而促进条件的改善。而在他人背后一味地“嚼舌根”，抱怨他人，是起不到多大的作用的。

小翔是一家医药公司的网站编辑员，每天要写很多医药方面的文章。虽然他对医药很感兴趣，但随着时间的推移，他开始对这份工作产生了倦怠。

他开始不满于工作的乏味，抱怨起生活的艰辛。他经常对同事说的一句话是：“生活如此悲惨。”这句话就像是一支咏叹曲，他时时挂在嘴边，同事们已经见怪不怪。有一段时间在吃饭的时候，小翔发现同事小宽总是行色匆匆，在很短的时间里吃过饭后就立马回到了办公室开始工作。

有一次，小宽正好坐到了他对面吃饭。他禁不住自己的好奇心，就对小宽说：“你最近工作真够努力的，连吃饭的时间都要节省啊。”

小宽听了不好意思地笑了笑，小声对他说：“我这是赶着回去玩游戏呢，这段时间还可以大战三十个回合。玩游戏才是我的最爱。”小翔在一旁听了小宽的话，瞠目结舌，他原本以为在重任务量的大山下，小宽在赶工作，没想到对方竟然还这么轻松自在，有心思玩起了网络游戏。

小翔好奇地看着他说：“那你能完成工作吗？我现在不停工作，还需要加班一个小时呢。”

小宽看着愁眉苦脸的小翔笑着说：“做这份工作靠的是一份灵感，玩游戏就是为了找这份灵感。这个功夫你慢慢学着吧。”说着小宽走向了办公室。

看着小宽的离去，他不再言语，对小宽的做法感到羡慕嫉妒恨。他觉得小宽的生活实在是太潇洒了。

对于工作、生活，他感到一种不公平，心中的抱怨越来越多了。遇到和自己一样被工作所累的同事，他就会提到小宽的事，几个人在一起讨论：

“小宽能够在游戏中完成工作，真厉害啊！”

“什么厉害，我看八成是背后有人！”

“是啊，公司里明文规定了工作期间不允许做工作之外的事情，而小宽这样明目张胆地玩游戏显然不一般。”

.....

就这样，大家你一句我一句地评论着，激情四射地说着自己的观点，很快这件事情在同事中传开了。有的同事与小宽越走越近了，因为觉得对方是有后台的；有的原本与小宽关系比较好的员工渐渐疏远了，因为他们觉得小宽会影响到自己。

后来，公司月总结会议上，领导当着大家的面说：“最近公司有很多关于员工的传闻，希望大家以后不要在背后讨论这些闲话，搬弄是非，这样对公司及个人都是没有好处的。”领导在说完这句话的时候目光是对着小翔的，显然领导对他很失望，并且可能也是一种警告吧。

同事之间聊天时难免会提到自己的一些私事，在职场中，不要以这些事为模板变相地说一些对同事影响不好的话。不管自己是不是有意为之，这样做都会破坏同事与自己之间的信任，伤害到同事与自己的情谊。

小翔在背后与同事讨论小宽玩游戏这件事显然是不对的。既然公司里有明确的规定，他完全可以当面指出小宽的错误，提醒小宽不要在上班时间玩游戏。而他选择了在同事面前“嚼舌根”发表个人观点。这样的人是很难得到上司的认可，因为没有上司愿意和一个搬弄是非的人在一起。

所以，要想为自己营造一个良好的职场人际关系，就不要在他人的背后“嚼舌根”。这样的人得不到领导、同事的信任，会渐渐失去立足之地。



重点修炼

在职场中，那些“嚼舌根”的话很容易误导倾听的人，对被评论的对象也会带来消极的影响。“嚼舌根”者是麻烦的制造者，上司是不愿意让这样的人留在公司的，更不用说留在自己的身边做心腹了。

- 1、在职场中要好好做人，用心做事。**做好工作上的事，不在他人背后说是非。
- 2、同事之间相互帮助，相互理解。**每个人都有自己的做事方式，在磨合中要相互体谅，相互退让、迁就，这样在工作上才能完美的配合。
- 3、少发牢骚，不要在对方面前发泄自己对领导、公司、同事的不满。**职场这个圈子说小不小，说大不大，说出去的话再也收不回来，这就要当心自己说过的话对



周围环境或者他人造成的影响。

- 4、善于自我反省，懂得换位思考。**很多人“嚼舌根”是一种冲动或者习惯行为，在这个过程中自己很难理智地去思考。所以站在他人的角度考虑，如果你这样做了，会对他人造成什么影响？如果别人这样说你，你会怎么办？
- 5、修身养性，提高自己的品行素养。**爱“嚼舌根”的人是一些无事生非者，与其花费大量的时间说一些无关痛痒的事，不如培养自己广泛的兴趣爱好。这样会使自己远离“嚼舌根”者，即使原先有这样的缺点，也会有一个很好的认识及改善。

做好了以上几点，我们的内心会更加的强大，职业素养会有一个很好的提升，上司会更加地欣赏我们。

● 越级报告将引发“惨案”

越级报告在职场中是非常忌讳的，它会直接或者间接造成自己与直接上司的一些误会和怀疑，在一定程度上会让自己和直接上司的矛盾加重，甚至激化。在工作上，这对于自己与上司来说都没有好处。

从心理学的角度来说，越级报告是一种具有挑衅意味的行为。这种报告使得自己与上司之间产生隔阂，让两者之间的沟通变得越来越困难。如果你的上司对你产生别的想法，利用一些手段排挤你，这不仅对你来说是一种灾难，同时也干扰了整个单位的管理秩序。

在职场中，有这样一类人——他很坦率，在他们的认知中，越是官大的领导越能管事，于是他们主动与大领导套近乎，汇报一些情况，殊不知这是一种很危险的行为。

任何一个公司或者组织都有严密的管理制度。首先这个管理制度是逐级的，



这也规定了报告制度也是需要是逐级的。而越级报告就意味着越过了自己的直接上司，直接与大领导谈自己的看法与建议。不管我们的看法与建议是否正确，都已经破坏了公司的管理制度，而大领导是不允许公司的制度遭破坏的，所以对于一般事情来说，大领导是不允许越级报告的。对于这种行为，他们一般的做法是“退回原级处理”。

大多数情况下，这对于报告者会产生两种不利影响，第一，老板对报告者会产生一些负面印象，觉得报告者与他的直接上司协作不是很好，报告者是一个有“心机”的人。第二，当退回原级处理后，报告者的直接上司对报告者必定会“另眼相看”，报告者的工作、职场发展必定会变得艰难。

小麦是某时尚杂志社新来的副主管。他毕业于名校，理论知识很扎实，才华横溢，参加工作的几年间，由他负责编辑发表的作品在各大时尚杂志上都有收录。

平时他工作很努力，来这个杂志社短短几个月的时间内，由他策划主编的作品，先后被国内的大型时尚周刊转载，引起了业内人士广泛的关注。而且在他的努力之下，该杂志社还举办了很多的文艺活动，取得了良好的效果。很快，来这个杂志社不久的他已经小有名气，得到了各级领导的认可。

有一次，小麦花了半个月的时间策划了一个项目，他觉得这个项目如果实施的话一定能够取得很好的业绩，于是他拿给自己的主管看。主管看了这个策划案后，考虑了一会儿认真地说：“这个方面在市场上已经有人在做了，而且效果不是很好，所以我觉得不可行。”

接着小麦说了很多这个策划案的优势与市场上现有的不同之处，但是主管始终觉得这个项目的风险太大，不同意操作。

从主管办公室出来之后，为了不让自己的策划案就此终结，他决定找经理汇报自己策划的这个项目。

来到经理办公室，小麦客气地说：“我策划了一个项目，觉得很有市场前景，想给您看看。”

经理听了小麦的话愣了一会儿，心想：尽管小麦的工作业绩很突出，但是如果想法应该给他的主管汇报啊，怎么找到我呢？不过经理很快明白了其中的原因，于

是经理微笑着说：“有什么问题你尽管说，和上司沟通有问题的话也可以提出来，我们一起商讨解决。”

小麦以为是经理想让自己拿出项目策划案，于是他把项目计划给了经理，并说出了一些与主管不同的看法。而经理并没有说什么，只是微笑着说：“我会看的。”

第二天，小麦以为经理会给自己消息，谁知主管把他叫到办公室生气地说：“我说了那个方案不可行，而且我和经理已经沟通过了，你却再次越级报告，我们整个团队都让你搞坏了。”

在之后时间里，小麦发现同事都用一种异样的眼神看他，并且还听见同事们在背后说他自大、自不量力等话，领导对他也不像从前那样热情了。他觉得在这个杂志社已经没有发展，无奈只能辞职。

对于一个明智且优秀的管理者来说，他是绝对不允许下属进行越级报告的，因为对于他们来说，必须要考虑下一层管理者的威信与情绪等，以此来维护整个管理层的和谐。如同案例中的经理，他在面对小麦的越级报告时，不会做出决策。如果做出决策或者评论，那么必定会影响他与主管之间的关系，影响整个团队的管理。所以，但凡是一个有经验的管理者都不会对越级报告者做任何的评价，就算是有也是对越级报告者的指责与批评。

越级报告是对上司的一种不尊重，而且会直接影响上司与下属的关系，它会使作为中层管理者的上司处于一个尴尬的境界。所以，在这个时候任何级别的领导都不会对越级报告者委以重任，同时如果同事知道这件事情后，也会让越级报告者“里外不是人”，如案例中的小麦。



1、越级汇报会打破管理秩序，造成管理上的混乱，更会恶化你和直接上司的关系。不管是最大的老板还是你所越级报告的上司，都不想看到这种局面，即使我们的报告是正确的，也会让上司非常的“头疼”，并且心存芥蒂，这对你是非常不利的。



- 2、有些老板喜欢下属越级报告，因为他可以了解到更多手下人真实的想法。不要以为老板欣赏自己，觉得自己越级成功了。其实是老板在利用自己，最终老板还是不会信任一个越级报告的人。
- 3、用好“三角传球”。在一个企业中，有时候会出现不得不越级报告，比如发生了非常重要的事情，必须马上向上司汇报，但上司不在，而如果等上司回来再汇报的话会耽误事，此时我们可以向上一级报告。但是需要谨记，等到直接上司回来之后，必须要补充说明并报告情况，让上司了解到事情的发展状态。
- 4、有时候也会遇到如案例中的情况，自己认为非常不错的一个建议，但无论怎么苦口婆心，主管就是不同意。这时我们如果觉得是由于上司考虑不到位而造成的，首先与上司沟通，可以请求上司向上一级报告，听从上一级的意见。绝对不可以上司不知道的情况下越级报告。



懂做“奴仆”： 任劳任怨，体现忠诚心

奴仆是旧社会在地主老财身边出现的人，而这里的“奴仆”绝非彼“奴仆”。旧社会做奴仆是被剥削、被压迫的，而我们这里的“奴仆”是平等的，只是需要遵守职场中的一些规则。



● 少琢磨人，多琢磨事

如果一个上司有两个手下，一个八面玲珑不做实事，就知道拍马屁，投领导所好；另一个踏实肯干，没有那么多花言巧语，总是能够在关键的时候给上司提出几个非常不错的建设性意见。那么这两个人，上司会选择谁留在自己身边？

毫无疑问是第二个。能说会道，善于交际在职场中固然不可少，但是上司真正需要的是一个能够为自己做事的，而不是只会耍嘴皮子的人。所以身在职场，特别是作为上司身边的人，不要刻意去研究某个人为人怎么样、有什么样的爱好等，而要去研究怎么样才能够将上司交给自己的事情做好、如何才能让上司的工作更加的轻松、如何才能够提高自己的工作能力等。因为我们在上司身边，所以我们所做的一切，上司必定都看在眼里，记在心里。

也只有我们的做事能力提高了，他们的工作才会更加轻松，我们才会得到上司认可，上司才会感觉到我们的忠心。

某机械制造厂来了两名新员工，阿俊和小刚，两个人都是机械工程专业的高才生。刚进公司的时候，两个人都是技术员，但是一年之后，两个人的职位却发生了很大的变化。阿俊原地不动，还是一个技术员，而小刚却成了生产部的制造工程师助理。这是什么原因呢？

这两个人的性格及做事风格有着很大的差异。阿俊比较外向，能说会道，为人高调，可以说八面玲珑。刚进厂的时候，就表现得很突出。他嘴巴很甜，对女孩子，他时常会夸人家长得漂亮，衣服穿得合体，彼此探讨一下化妆品的牌子；对男同事则称兄道弟，下班小聚、喝点小酒，更不忘抽出时间陪经理打牌、练桌球，看似颇有人缘。当然，他借这样的机会挖到了公司的很多“内幕”，比如，某某年底发了多少奖金、某某和领导是什么关系、某某领导的后台比较硬，要对他尊敬点等。

而小刚为人比较低调，工作认真，不太爱说闲话，和部门的几个老师傅关系非常好。他喜欢研究一些工作上的难题，有时候为了解决一个技术问题，会和部门老师傅研究到深夜才睡觉，并且乐此不疲。同事们都喜欢和他探讨工作上的事情，他也爱琢磨工作上的事。

为此，阿俊还对小刚说：“不要那么闷好不好，现在的社会讲究的是能说会道，只有这样才能搞好同事关系，才能让你的工作没有阻碍。”

小刚则微笑着说：“那些我都不感兴趣，我觉得应该多研究、琢磨一下工作上的事情，工作做好了，能力提升了，工作也会没有阻碍。”

阿俊瞟了他一眼，不以为然地说：“你那是50年代的观点，新时代要用新观点。”

.....

按照惯例，企业每到年底都会有一次人事变动，由于企业业务扩大，这个时候会有一些升职的人员。阿俊听到这个消息并经过打听之后，回到宿舍对小刚说：“看来我们做再好也没有希望了，听说按规定升职的都是一些老资格的人。”

小刚不在乎地说：“既然是公司的规定，必然有它存在的道理吧！”

没过几天，企业举行年终表彰大会，在表彰大会上，小刚意外地听到了自己的名字，而且是在升职的人员名单里，职位是制造工程师助理，成为之前与自己一起研究技术的老师傅的助手，这让他倍感惊喜。



总经理在大会上说：“大家可能会感到很意外，为什么一个刚来企业一年的新员工能从技术员提升到制造工程师助理。第一，他得到了各位工程师们的认可推荐；第二，他是一个爱思考的人，在工作上做出了很大的成绩。”

阿俊听了小刚升职的消息很是意外，但是听了总经理的讲话之后，他似乎明白了一些……

在中国，似乎很多人都喜欢琢磨人，而且成为了一个传统。

有这样一句话：“君子做事，小人做人。”意思是说君子把主要精力放在了琢磨事上，如何做好工作、如何解决工作上的问题才是他们主要去做的，如案例中的小刚。而小人把主要的精力放在了琢磨人上，比如各位领导上司的爱好、背景、家庭地址、家人的具体情况、电话号码等，好比是一个私家侦探甚至是FBI，如案例中的阿俊。

在一个企业中，站在老板角度上讲，他们最怕琢磨人的员工，因为这些人不是帮他提高企业的业绩，而是把搞关系放在了第一位。这样的人老板是不会给他任何机会的，甚至有时候会把他们清理出自己的企业。上司也不喜欢琢磨人的人，因为这样的人并不能够实质性地解决工作上的问题。

所以，多琢磨事，少琢磨人才是作为上司的“左右手”的基础。



重点修炼

- 1、对于刚入职的职场新人来说，应该花更多的时间在工作上，而不是花时间研究上司或者研究同事的私事。多做事才是让上司更欣赏你的理由。
- 2、职场新人，首要任务就是先提高自己的能力，而不是将太多精力花在猜忌他人或者做小动作上，应该多琢磨事情，少琢磨人，工作业绩上去了，比得上千言万语。

事实证明，上司永远都是喜欢会做事的人多一点。虽然口才必须有，人际关系也不能“掉队”，但是如果只是一些花言巧语，或者家长里短的花边新闻、闲话之类的话题，是没有人愿意浪费时间听你说这些的。

如果你想在职场中崭露头角，如果你想成为老板眼中那个最闪亮的人，就要学会低调做人，高调做事，就要学会多琢磨工作，少一些闲言碎语，少一些人前人后的是非。



● 像军人一样服从命令

服从命令是军人的天职，而如果是在一个公司里，下属也能够做到这样，结果会怎么样呢？

世界著名的美国西点军校有一个悠久的传统，军官在向士兵下达任务或者问话时，士兵只有四种回答方式可供选择：1、报告长官，是。2、报告长官，不是。3、报告长官，不知道。4、报告长官，没有问题。除了这四种之外，不能有任何其他的回答方式。

也正是因为这个传统，绝对服从成了西点军校每一个学员的第一准则。因此，西点军校毕业的很多学生在各个领域都能够取得非凡的成绩。

在职场中，上司是命令的下达者、决策者，这是天经地义的事情。但有的人可能会问，如果上司的命令、决策是错误的，我们也要执行吗？是的，即使上司的决策或者命令是错误的，我们也不能够说“不”，我们可以提出自己的观点供上

司参考，但是无论如何也不能拒绝上司的命令。否则只会影响整体工作的进程。

曾经有一位民营企业老板这样说：“服从是一种美德，一种跨越；服从是一种操守，一种财富；服从是一种职业伦理，是人生最重要的品质。服从不谈条件，服从不讲回报，服从是一种义务，服从是一种责任！”

有的员工觉得自己应该有点“个性”，对于上司的话喜欢当面补充甚至叫板反对，强迫上司接受自己的观点，这样做的结果要么是和上司闹翻，要么上司勉强听从了你的意见，可对你的印象大打折扣。

其实要解决这样的问题很简单，首先服从上司的决策，然后想办法把自己的决策变成上司的决策，把自己想要表达的观点让上司说出来，让老板成为这件事情的决策者，这样老板在做出决策之后，会充分地发挥自己的资源来支持这件事情，我们在服从的时候也就容易多了。

江帅是一家外企的市场调研员，工作能力比较强，在工作上表现得很突出，但是他个性独立，为人固执，自己决定的事情，很难轻易去改变，因此和领导闹出了很多不和。

有一次，部门经理让江帅去一个比较偏远的地区做市场调研，并要求尽快做出报告。

江帅听了之后觉得去那么偏远的地区做调研没有必要，而且自己现在还有很多的事情要做，但对于上司的命令又不好拒绝，于是辩解：“那么偏远的地方做调研有用吗？我手里现在还有其他的工作，如果要去的话肯定耽误，你看能不能派别人去。”

经理一听，这明摆着江帅就是拒绝任务，不想去做调研而找的借口。经理想，既然江帅不想去，即使最后强迫他去，也不会将工作做好的，不如派别人去吧。

想到这里，他找到了来公司不久的小李，告诉了他要做的工作，小李二话没说就去了。

一个月后，小李提交了一份完整的调研报告，经理很满意，随即向上级申报，除给小李报销了所有的外出费用之外，还额外发了5000元的奖金。听到这个消息的江帅又急又气，他觉得这是领导对自己的报复，故意给他难堪，很是郁闷。

一次例行周会上，经理让大家讨论对某地区的调研方案。经理首先抛出自己的想



法说：“我认为该区域关于类似商品的销售已经趋向成熟，大型的超市和商场都有类似的商品上架，所以，针对具体的商场和超市进行询问调查就可以了。大家的意见是怎样的？”大多数人都同意经理的看法。

看到大家没什么意见，经理正欲散会，这个时候江帅站出来说：“我不同意，我认为采用原始的问卷调查比较好，这个调查范围比较广，有利于产品的宣传。”大家一听，似乎很有道理，有几个人甚至也站出来附和江帅。江帅一脸得意，经理则一脸的尴尬，黑着脸说：“少数服从多数，大家照做吧。”

事后，其他人都是按照经理的方式开展工作，而江帅却没有事可做，因为经理没有向其安排工作。事实证明，经理的方式行之有效，而江帅的费时费力，成本也大，效果不明显。

自此以后，经理觉得江帅这个人过于清高、自傲，虽然工作能力较强，但是有时候由于不听从命令，会阻碍工作的进展。于是很少再向其安排工作，最后在一次人员调整中，经理有意把江帅调出了自己的部门。

案例中的江帅，虽然个人能力不错，有主见，有想法，但是在处理和领导的关系上，似乎有着很大的缺陷。

首先，他不能够听从上司的吩咐。当上司让江帅去一个偏远地区做调研的时候，江帅首先表现出了抱怨的态度，然后又以手头的事情多为借口推辞。作为上司，他吩咐手下做事，这个是理所应当的，派谁去，也是他权利之内的事。所以，作为员工的江帅不应该去抱怨，不应该找借口推辞。不把上司的任务放在第一位，是职场大忌。

其次，江帅由于不愿意服从上司的决策，或者是为了表现自己的聪明才智，在公共场合反对上司的决策，这会让上司很没有面子，让上司难堪。显然，对于这样的员工上司是“害怕”的，是不能够放心的，

正是因为这几点，经理最终将江帅调离自己的身边，这是必然的。站在上司的角度上考虑，大多数上司都会这样做的。



- 1、**工作过程中，对于上司分配的任务应该是没有任何借口地完成。**借口是拖延事情的温床，是推卸责任的一种表现。永远不要试图去推脱上司派给你的工作，这只会让你的上司更加疏远你。
- 2、**视服从为美德。**不要说谎，不要产生对上司的抵触情绪，不要因为是小事就敷衍或者表现出轻视懈怠的态度，更不要放弃这些小任务。工作中无小事，所有的事情都是应该做的。记住只要是上司让你做的事情，无论大小，立即行动着手去办。绝对服从才是上司比较喜欢的工作态度。
- 3、**如果上司给你的工作任务很有难度，可以提出来，但还是要满怀信心，在操作的过程中担负起责任。**相信即使没有圆满完成，上司也不会责怪你，因为在工作的过程中你已经体现出了自己的忠心。
- 4、**前面讲过“上司说错了，那是你听错了”，是的，老板永远是正确的。**不要去怀疑上司的智商，我们只要像军人一样服从命令就可以了。事情做好了，成绩当然是上司的；事情失败了，上司也会负主要责任。我们的主要工作是帮上司做事并做“好”事。



● 工作不分贵贱，做好本职才是真

“工作不分好坏，做好自己的本职工作才是真。”当这个口号被喊出来之后，似乎会被冠上“老土”的名号。甚至很多人会觉得好笑，现在谁不知道找个体面的工作才是重要的，这样既有面子又能赚到更多的钱，即使赚得钱不多，走出去也是体面的。

在职场中总有这样一部分年轻人，在公司里总是雄心壮志地想着干一番大事业，而对于上司派下来的小工作不屑一顾。看看自己身边的人或者想想我们刚参加工作时的情景，但凡有这种想法的人最后不是“高不成低不就”，就是由于基础没打好始终难有大的发展。

在《习惯说》里面有这样一句话：“一室之不治，何以天下家国为？”用现代的话说就是“一屋不扫，何以扫天下？”意思是说，连家里的事都做不好，怎么能够做治理国家这样的大事呢？做不好小事，就很难做好大事。

如果从职位分，工作当然是有高低之分的，但是绝对没有贵贱之分，很多人眼中的工作贵贱只是通过人们的待遇、工作环境等主观区分出来的。俗话说“行行出状元”，每一行都有成功人士，都有值得我们学习的楷模，他们的待遇及面子绝对不亚于有些人眼中的“贵”人。

在一家日资企业，王丽作为新来的主管，第一天到公司上班。在憧憬自己美好未来生活的时候，却被同事告知，要对公司的厕所进行为期一周的清洗工作。王丽以为自己听错了，再三确认后知道这确实是上司的命令。她感到很气愤，觉得公司在侮辱她的人格。

愤怒的她，努力克制住自己的情绪去找女上司小泽雅丽，这是一个谈吐优雅、清爽干脆的女人。王丽强压怒火，问道：“为什么一个主管要去扫厕所，这个不是应该由清洁工来完成的工作吗？”

小泽雅丽正在批阅文件，稍稍抬头，很镇定地对王丽说：“你有没有看过你手中的管理手册——我们对新进管理人员的要求，以及上班第一天的考核？”

王丽这才注意到手中刚刚发的管理人员工作手册，翻开第一页，上面赫然写着一行字：新进公司的管理人员，有为期一周的清扫厕所工作……。

王丽感到很诧异，小泽雅丽像是读懂了王丽的心情，缓缓地说：“我们对于每个新进的管理人员都是平等的。好了，现在你可以去工作了，一个小时之后，我去验收。”

王丽全副武装，带上口罩，穿上清洁服，拿着工具，马马虎虎地清扫着厕所，终于做完了。小泽雅丽过来检查王丽打扫的厕所，看到还是没有清扫干净。她看了看王丽，又看了看厕所的状况，皱了皱眉头，二话没说，便踩着尖尖细细的高跟鞋，穿着窄窄的工作裙，熟练打扫了起来。

很快，厕所呈现出了全新的面貌，地面都可以当镜子照。王丽在扫马桶的时候，捂着嘴巴随便弄了几下，而小泽雅丽则是半跪在地上，用抹布一点一点擦，擦完后跟新的一样。小泽雅丽起身对王丽说：“工作无论大小，无论是否脏累，都要做好。这点小事情都做不好，我怎么能用你做大事情？”

这是王丽进公司上的第一节课。她学着小泽雅丽的样子，在接下去的一个礼拜里，把厕所打扫得非常干净，小泽雅丽对她的表现很是满意。



王丽谨记上司给自己上的第一节课，在随后的工作中，一直坚持着把小事做好。她凭着这种敬业精神，再加上她本人不错的能力，很快在公司里崭露头角，受到了公司的重用。

王丽的故事告诉我们，作为一个职员，尤其是新职员，不要以为你的能力不错，学历很高，就对工作挑三拣四。如果眼高手低，小的事情不屑一顾，大的事情又做不来，到头来，既没有学到东西，还会受到领导和同事的鄙视。

不要自命清高，上司永远都会喜欢那些踏踏实实工作的人。要明白，上司录用我们到他的身边是帮他做事的，而不会像父母一样供养我们。所以工作不分大小贵贱，都要认认真真做好。做到上司喜欢，我们就离成功不远了。

前面说到过，“一室之不治，何以天下家国为？”小事可见大。做任何事情都离不开认真二字，小事不认真，养成了一个不好的习惯，即使大事认真去做也会失误增多。何况我们是在上司的身边工作，更加不能马虎大意，否则只会破坏自己在上司眼中的形象。



重点修炼

- 1、对待上司分派的工作或者任务，不挑剔，不埋怨，认认真真地做完做好。**这很可能是上司对你工作态度的一种考验。有时候，比起能力，上司更注重一个人的工作态度。
- 2、做好自己的本职工作。**不要老想着自己的能力不应该局限于现在的手头工作，不要总认为自己可以做更大事情，不要忽略或者马虎对待自己的本职工作。因为那是上司交给你的工作任务，是你的职责所在，只有把本职工作做好了，上司才会考虑让你做更多的事情。如果自己的一亩三分地都种不过来，还怎么种更多的地呢？
- 3、有的人认为不考虑工作的贵贱问题很难，因为面子问题不得不让他去这样想。**这其实是一个态度问题，我们不需要在乎别人怎么想。工作不管大小，也不管是脏是累，认认真真地做，并且做好，这些上司都会看到的。

● 无偿加班也要尽心尽力做

你是不是经常碰到这样的情况，快下班了，上司忽然丢给你一堆工作，然后告诉你，这些报告必须第二天早上交上来。如果你跟上司说：“这都下班了，明天早上能交吗？”

上司通常会很同情地告诉你：“虽然有点辛苦，但是我希望你能够加班来完成。”上司把话说到这个份儿上，你是听还是不听呢？加班还是不加呢？突如其来的工作，但却是无偿加班。

有些人面对这样的加班一肚子火，想想就觉得可气，然后随便弄了一下，回家睡觉。而有一些人不吭声，加班加点认认真真的完成工作，然后下班。

对于这两种人，上司会欣赏哪种呢？很明显是后者。首先态度上来讲，这样的员工更有益于自己领导，这对上司来说很重要。其次，上司临时让你去做的工作，可能本身就比较突然，比较急，也或者这是上司的上司下达的工作内容，这



这个时候如果你认真地加班完成了，无异救上司于水深火热之中，这样的员工哪位上司不喜欢呢？

小唐是某电子公司工程部门的普通员工。12月8日，该公司接到某个大客户的一批紧急生产订单，希望该公司在一天之内赶做出10万个电子配件，并于12月9日上午8点整运往香港，然后转出口，不得延误。公司老板已经做出了承诺，一旦完不成将要赔偿对方所有的损失。

订单一下来，公司所有的生产部人员都异常紧张，因为一旦有疏忽，将会对公司造成严重的后果。公司全力安排了这个订单的生产，生产车间的工人也都加班连夜工作，生产部每个人的神经都是绷得紧紧的。

可是令人担心的事情还是发生了：生产线上的一台机器因为不能承受超负荷运转突然坏掉了，公司安排的临时维修员也是束手无策。

眼看着再过几个小时，客户就来提货了。如果不能按时交货，这对公司来说可是致命的损失，主管急得直跺脚。

正在这个时候，忽然有人提议：“让工程部的小刘或者小唐来试一下吧，他们两个对这方面挺擅长的。记得有一次我们公司其他车间的一台机器坏了，就是他们给修好的。”

小刘是老员工了，而且住的地方离公司比较近。生产主管听说他的技术不错，于是拨通了他的电话，“小刘啊，公司有台机器坏了，你能不能过来修修？”

虽然对方是领导，但是和自己不在一个部门，而且加班也不会给加班费，于是小刘找了一个借口拒绝道：“主管，今天不是我值班，并且我们家孩子病了需要照顾……”说完，就挂了电话。

对于小唐，主管并没有多少印象，也不知道他技术如何，而且小唐住的地方比较远，但现在这样的状况，也只能死马当活马医了。主管要来电话号码打了过去，电话很快接通了。

“小唐，你现在能不能来公司一趟，有一批货需要赶，但有一台机器坏了。我派公司的车去接你。”主管有点无奈地说。

“那我试试吧。”没有任何托词，小唐就答应了。小唐到了公司，很快排除了故

障。在听到主管说这批货很急，担心明早交不了货的时候，他又用自己的经验技术，把机器频率做了调整，这样生产不但能够顺利进行，而且速度也提高了。结果提前一个多小时完成了任务。

12月9日上午8点，主管准时把10万个电子配件交给了客户，客户验了产品，对质量和数量都很满意，随即运走出口。

这件事情之后，主管对小唐有了深刻的印象，并心存好感。他把这件事情告诉了老板，老板非常感动，破格把小唐送到国外去培训，学习有关的专业知识。学习回来后，小唐很快被老板提升为部门主管。

当主管深夜打电话让小唐加班的时候，小唐没有任何托词就答应了，整个工作过程中没有任何的不满情绪。甚至在主管担心不能按时交货的时候，他能够出手相救，调整了机器的频率加快生产，让公司提前完成了生产任务。站在主管的角度考虑，这就是一种无私的工作态度。正是这样的态度，打动了主管、老板，从而有了最后快速成长的机会。

无偿加班，该不该做？该不该做好？相信你看了这个故事已经有答案了。人是一种自私的动物，每个人都会有私心，只是有的人私心重而有的人私心轻，有的人懂得何时该放下私心。无偿加班并且尽心尽力完成，这需要放下所有的私心，但是这样的“无偿”必定会带来回报。因为每天在一起工作，有好的机会上司必定会先留给这样的人。



重点修炼

- 1、当你的上司让你加班的时候，不要有那么多牢骚，不要有那么多抱怨，干脆地接下来，当成是上司对你的一场考验或者是历练，认真地去把事情做完，这是上司最愿意看见的。同时，因为你的这种吃苦耐劳的工作态度，上司一定会对你印象深刻，要相信自己一定能够得到回报。
- 2、有的人虽然在无偿加班，但是由于带着情绪，工作马马虎虎，并没有尽力去做，觉得敷衍一下就可以了。这种现象在刚入职场的员工中非常普遍，最后的



结果是做了等于没做。因为没有达到上司预期的效果，他也发现了你的敷衍了事，反而给上司留下不好的印象。

- 3、重视上司给你的无偿加班工作。**这些工作也许对于上司来说非常的紧急，在他的心里比较重要，否则他也不会让一个已经下班的下属做这样一份工作。所以不要小看这份工作，做一件这样的工作也许顶上平时你做十件这样的工作。

● 认清做“分外事”的几大好处

如果一个上司喜欢让下属做分外事，多半会引起下属的不满，很多时候，员工还会在背后发点牢骚。也许在办公室里，你经常能够听到这样的话：“真是的，这个事情不是小A负责的吗，怎么老板又让我来做？”或者说：“这个不是老板自己来处理的吗，怎么到了我这里？”面对上司给你这样的工作，你是什么样的心态呢？是发牢骚，是拒绝？还是根本就不理会？

其实多做分外事，并不是一件坏事。相反你可以通过这样的“分外事”得到比别人更多的接触到上司的机会，让上司更加了解你，除此之外还能够学到更多的知识。时间久了，对自己必定有很大的好处。

如果上司让你去做分外之事，不要认为自己必定是吃亏了，也许这个“亏”也是“福”。它可能会成为我们升职加薪的筹码，也许还有我们意想不到的收获。



小彩和小米是同时进公司做文员的。不同的是，小彩是本科毕业生，有一定工作经验。而小米是专科毕业，且没有什么工作经验。

刚进公司的时候，两人负责的工作内容差不多，小彩总是能很快完成，闲着无事，就喝喝茶、看看报纸，或者跟同事聊聊天；而小米呢，好像总有做不完的事情，跑上跑下，而且做得经常都是一些与自己不相干的工作，比如复印资料、打印文件、传真、交报表之类的。对于这些事情小米乐此不疲，只要有同事找她帮忙，总是有求必应。

小彩觉得小米很傻，她仗着自己有经验，以过来人的身份劝说小米：“自己的事情做完了，就闲着呗，做那么多与自己无关的事情，做了也是白做，而且做不好还可能会挨骂。”

对于小彩的建议，小米并没有理会。她觉得无所谓，反正自己闲着也是闲着，因此每天依然乐意为大家跑腿做事。时间久了，小彩和大家一样都渐渐习惯了小米。有时候太忙了，她也会请小米帮忙送送资料，复印一下文件。偶尔小米会向小彩问一些工作上的事情，或者对某些事情的见解看法。小彩则偶尔会在小米面前发发牢骚，顺口说点工作的技巧与经验。说者无心，听者有意，细心的小米把这些都记在了心里。

后来，小彩渐渐地发现，大家似乎都很喜欢小米，什么事情都喜欢和小米搭上关系。有一次公司评选优秀员工，小米几乎以全数通过的优势压倒了所有候选人，获得了这个荣誉。

一天，小彩忽然发现小米在整理办公用品，就好奇地问：“小米，要去哪里啊？”

“隔壁办公室。”小米头也不抬地说。

这时候就听到旁边的同事说：“小米升官了，什么时候请吃饭啊？”

小米笑咪咪地说：“今天晚上，我请大家吃饭。”说完就走了。

小彩一下子楞在原地，这才知道小米升职了。而那个位置，自己还满心以为会是自己的。她想：自己有工作经验，而且能力比小米强，没想到职位会被小米给抢了去。

小彩心有疑惑，便问同事：“这个职位不是有外语要求的吗？小米的英语不够六级啊？”同事用一种不解的目光看着小彩说：“你不知道啊？她报了自考，已经过了雅思，口语现在很棒呢。”当时小彩就蒙了。

自此，小彩也明白了一些道理，辞了这份工作，换了家公司，认认真真的从头做起，俨然成了另外一个小米。

跑腿，多做分外事，刚开始的时候可能会被人当成傻瓜，就像小彩对小米的吃力不讨好很是费解一样。但是事实证明，多做事的人却是最有头脑、最聪明的人。就像小米，如果她不经常出现在人前人后，不跑跑腿，大家能够知道她、了解她吗？可能同事都还不知道小彩是谁的时候，老板已经知道有个新来的员工叫小米。多做分外事可以为你挣得人气，这就是好处之一。

其次，对于新来的小米来说，多和同事接触，就能够收获到更好的想法和思路。从这点来说，小米已经把自己放在了一个领导的位置，她收集来同事的建议，形成自己的方案，这不能不说是跑腿跑来的成就。这样的收获，便是做分外事得来的。

所以那些新到职场的人，或者认为做分外事吃亏的人，需要改变这种观点，也许你只是牺牲了一点喝茶看报纸的时间，但是你收获到的可能会是更高的职位或者更多的薪水。



- 1、多做分外事，在帮助别人的时候，你会获得更多的人际关系，会让其他人喜欢你，不会遗忘你。**如果遇到集体选举活动的时候，你必然能够得到更多人的拥护。
- 2、做更多的分外事，也就可以帮上司分担更多的工作，让上司认为你是个勤劳肯干的人，对你产生好感。**因为上司本身有很多的工作要做，他理所当然地希望有一个人能够多帮他分担一部分的工作。这样时间久了，上司对你产生依赖，他还会忽略你的存在吗？这时候你不就成了上司的“左右手”了吗？



- 3、**有助于提高自己的工作能力。**虽然很多事情都不是分内事，但是你可以因此了解公司更多的业务和获取更多的知识，既锻炼了自己的能力，又增长了知识，对你以后的成长有很大好处。很多上司都喜欢一专多能的人，这也是多做分外事的优点之一。
- 4、**需要注意的是：**在做分外事的时候，首先要将自己的分内事做好，不要为做分外事而做分外事，这样是得不偿失的。

● 奴役也快乐，感染身边的每一个人

似乎没有人喜欢被别人命令指挥，也没有人喜欢别人在自己面前指手画脚，但是如果这个让我们做事的人是顶头上司呢？如果上司给我们指派了工作，我们能表现出不快乐吗？

当然不能。违抗上司，就是和自己过不去；不服从上司，就是自毁前程。

也许你去执行上司的命令或者计划的时候，内心往往会冒出被奴役的想法，心里很憋屈，有时候还发发牢骚。试想一下，你是员工，就必须适应这样的生活，这就是规则。除非你翻身做了老板，重新制定规则，指挥别人做事，不然，你只能去适应这样的规则，安分做员工。

全世界那么多的企业或者事业单位，只有为数不多的几个老板，大多数的人都处在被领导的位置。既然我们没有办法改变这样的状况和大环境，与其整天愁



眉苦脸，不如开开心心地做事，把快乐的情绪带给自己，也传染给别人。在给别人带来好印象好心情的同时，也为自己赢得幸运。

巴特是一家咖啡店的新服务生。这家咖啡店地理位置不好，虽然产品价格比较低，但是客人还是少。大多数的服务生都会抱怨工作乏味，毫无热情的员工，自然更加不能够吸引客人，所以咖啡店死气沉沉。面对这样的状况，店主总是很无奈。

新来的巴特，像一束阳光，打破了沉闷。其他的服务员发现他几乎从来没有烦恼过，脸上永远挂着笑。即使一直跑上跑下地整理桌子，也没有丝毫怨言。在没有客人的时候，巴特就吹着口哨帮助整理厨房，有时候尝试着调几杯咖啡，手艺甚至比咖啡师更出色。

大家很疑惑地问巴特：“为什么你总是那么开心呢？要知道我们只是一个普通的服务员，而且这家店的生意不好，我们可能很快就没工作了。”巴特面带微笑地回答：“伙计，为什么不开心呢？幸运之神喜欢开心的人。”

巴特就像一只开心的小鸟穿梭在人群中。看到不开心的同事，他会主动偷偷地伏在他的耳朵上说个小小的笑话，逗得人眉开眼笑；遇到不舒服的同事，他会细心地帮他照顾客人；如果咖啡师忙不过来的时候，他也会跑过去帮忙。

后来，巴特发现店面的装饰很老旧，于是对店主提议说：“为什么不把这些装饰换一下呢？”也许是受了巴特的感染，店主更换了店面的装饰，结果经过整理后的店面焕然一新，摇身变成了特色店，吸引了不少客人前来体验。

店主看到经营得到改善，更加喜欢这个年轻人了，同事们也似乎受到了鼓舞。在店主的支持下，巴特和同事们又商议出了许多的集体活动，不仅丰富了大家的生活，而且为咖啡店做了免费宣传。一时间，咖啡店的生意变得异常火爆。

店里生意的变化，使得那些服务员的态度也变化很大。因为大家都认同巴特的话：幸运之神会喜欢开心的人。他们因此也认为巴特是上帝派给他们的礼物。一个经常光顾的客人说：“天啊，不敢相信，巴特在的地方，好像天堂一样，看见他就会觉得很开心，他就像阳光。”

一天店里来了位不同寻常的客人。他穿着一身考究的衣服，坐在靠窗的位置，黑

色礼帽下，不动声色地观察着巴特的一举一动，走的时候，他留下一封信给巴特。

信上说他是一家咖啡连锁店的总裁，他需要一位新总裁，这个人必须是热爱咖啡的人，一个能够把快乐传染给身边人的人。巴特多么幸运！

态度决定一切，一个积极乐观的工作态度，可能会为你带来好运。故事里的巴特把工作当成是一种乐趣，无论怎样都保持一种积极的工作态度，正是这样的态度决定了巴特不同于他人的命运。

咖啡店面临倒闭的危机，同事的抱怨，丝毫没有影响到巴特的情绪。巴特保持一贯的乐观，并且还劝慰同事：“幸运之神会喜欢开心的人。”

巴特和大家一样都只是一个普通的服务员，在面对如此糟糕环境的时候，还能够保持乐观的心态去面对，感染着周围人的同时，没有丝毫的抱怨，反倒学着用快乐的情绪去接受。

当你看到结果的时候，是否为巴特的幸运感到吃惊，是上天太过宠爱巴特了吗？不是，同样是一份工作，他的同事以前只知道抱怨，而巴特却是积极地投入。后来店面的改变，正是因为巴特积极情绪感染。这样的热情，试问会有人不喜欢吗？你的上司会不喜欢吗？

如果你现在还不是老板的话，那么就请放下你的牢骚和埋怨，积极地投入到工作中，做好自己的工作，用一份积极乐观的心态去面对一切的事物。也许，幸运之神，也会垂青你。



重点修炼

1、保持微笑。无论你工作中遇到什么样的人，什么样的状况都要保持微笑，用积极乐观的心态去面对。乐观的态度能够调节你的心情，也可以感染你周围的人，这样会有更多的人愿意接近你，接受你的感染，很快你就会变成一个受欢迎的人，没有人会讨厌一个开朗乐观的人。

2、要么你去驾驭生活，要么让生活去驾驭你。既然我们不能改变现在的生活和工作，那么就调节自己的心态，努力去接受自己的工作。我们需要记住，无论做



什么事情，在什么岗位，你的态度决定你能否成功。所以，对工作保持足够的热情，幸运之神很有可能会因为你乐观的态度降临到你身边。

● 不合理要求，需巧妙拒绝

身在职场中，经常会遇到一些特殊状况，上司有时候提出一些不合理要求让我们去做，比如女职员被指派应酬一些客户。对于这样的工作，当事人如果当面拒绝，难免会得罪上司，担心他以后给自己“穿小鞋”；如果不拒绝又怕对自己影响不好，在这种情况下我们该怎么办呢？

对于上司的不合理要求我们当然可以拒绝，对于一般人，我们可以大声地说：“NO！”但对于上司，要说出这句话是非常不容易的，这需要莫大的勇气。并不是当着众人的面或者直白地对其说“NO”，更要懂得拒绝的技巧，让上司欣然接受的同时，也不会破坏你在对方心目中的形象。

郑雪是深圳一家广告设计分公司策划部的副经理，这家公司的总部在美国。9月她随总经理到美国的总部进行为期三个月的培训。在公司总部，郑雪第一次见到了



总部的设计总监，一个高大英俊的美国人——杰克。培训期间，因公司有事情需要处理，总经理提前回国，而郑雪则留在总部继续接受培训。

培训期间，杰克坦然告诉郑雪：“我第一次见到你的时候，就已经非常喜欢你了。能不能接受我的邀请今天晚上和我共进晚餐？”面对美国人的直接，郑雪始料未及。她忐忑不安地说：“很抱歉，杰克，我很感谢你对我的好感，但是今天晚上，我已经有约了，改天吧。”杰克有点无奈地说：“改天，你不会还有约吧？”郑雪磕磕绊绊地说：“不，不会。”

接下来的时间，杰克几乎天天约郑雪出去吃饭或者逛街。郑雪的心里很矛盾，也很忐忑。她对杰克没有感情，但是又不能直接拒绝，所以她非常苦恼。为期三个月的培训很快要结束了，是该给杰克一个交代了。

她突然想起自己还有一个不错的大学同学许阳，他正在美国攻读博士学位。郑雪心想说不定找他问问可以找到解决方法。于是她拨通了许阳的电话，约定了见面的时间。双方见面是好一番热情寒暄，两个人聊着聊着，郑雪就说出了自己工作上的苦恼，许阳开玩笑地说：“要不要你的老同学出马假装你男朋友，把老外打败呀？”

说者无心，听者有意。许阳的这句话一直在郑雪的脑海里回荡，她笑着回答说：“对呀，找个男朋友不就解决了吗？”郑雪就真的请许阳假扮她的男朋友，两个人还特意练习了一番。

这天，杰克又约郑雪出去，郑雪就直言道：“杰克先生，多谢你对我这段时间的关心和照顾，我和我男朋友决定请你一起吃个饭。”杰克听到这里的时候，就沉默了，不过他还是按照约定的时间和地点赴约了。

吃饭的时候，许阳和郑雪两个人很亲昵。你一言我一语，两个人相谈甚欢。杰克有着明显的不适感，表现得很不自然，郑雪看在眼里，这才放心了。

事后，郑雪培训结束回国的时候，杰克去机场送郑雪：“我知道中国有句古话叫‘强扭的瓜不甜’，所以希望你能幸福。”这个时候郑雪的心里涌起一丝歉意，回国以后，郑雪就给杰克写了一封私信，详细说明了情况，并就此进行了诚恳地道歉：“杰克先生，我一直非常尊敬您，如果因为我的谎言给您造成了伤害，我向您道歉……”

后来郑雪接到了美国总部的升职邀请。杰克说：“公司有你这样的人，我感到自豪，因为你聪明、善于思考、敢于面对现实和勇于承担责任。”

面对上司的不合理要求，不是说一定要屈服或者一定要拒绝的让彼此都很尴尬，尤其是女性职员，一定要运用自己的智慧，找到巧妙的方法进行拒绝，既不伤上司的面子，又能够不损害自己的利益。就像故事里的郑雪，运用假男友的方法拒绝了自己的上司，而且还为自己赢得了工作上的发展机会。

做一个会说话、懂得做事的聪明女人，既要学会变通，稍稍地适应，又要量力而为，适当地拒绝。服从上司的要求，又要坚守自己的原则，学会以诚相待，不卑不亢，落落大方，灵活应对。

有时候，拒绝上司并不一定是件坏事，适当地拒绝，保持自己的成熟矜持和个人的尊严，会让他对你产生敬意，也更有助于抬高你在他心中的地位，有助于自己更长远的发展。

但是拒绝的时候，一定不能过于偏激，要委婉一点，给对方留点面子。比如你可以说自己不舒服，或者约了朋友，也可以拉同事和朋友跟你一起去，更有甚者可以叫上上司的太太，这些都是不错的方法。

总之，适当而巧妙地拒绝上司的不合理要求，胜过被动地接受，这可以有效地避免因此带来的不良后果。



- 1、拒绝你的上司，要选用适当的方式，永远不要当众拒绝，不要让自己显得狂妄，也不要让你的上司觉得难堪。
- 2、拒绝上司可以采用先肯定后拒绝。此种方法就是先肯定上司的决定是正确的，然后顺便提出自己的想法，说服上司接受自己的意见。“三明治”式的拒绝，更容易让上司接受。
- 3、对于上司提出的不能够完成的工作任务，面对上司的强大压力不得不接受的时候，可以采用“以拖代拒”的方法。



- 4、如果碰到一件事情，你不想去做，但是不做又会得罪上司，就可以找一个恰当的理由，找一个合适的搭档，把工作过渡或者转嫁给他人来做，称之为“移花接木术”。



懂做“蛔虫”： 细节记忆，培养默契感

作为上司，他总是希望自己的“左右手”能够为自己排忧解难，高效地替自己完成很多的事情，从而提高自己的工作效率。每一个上司都在寻找这样的人，在你懂得做上司的“蛔虫”之后，相信这一切将不会是什么难事了。



● 练就读心术，想上司之所想

所谓读心术，就是根据对方的肢体语言表现，分析出其内心的想法及一些个人的信息。最初，这种方法被警务人员用于对罪犯的审查当中，比如美国的FBI，读心术是他们必修的一门课程，他们通常用此方法来判断、分析嫌疑人，间接寻找证据，以此来定位其是否是真正的罪犯。

如今，读心术运用得更加广泛，为了能够沟通良好，我们会把其运用到社交当中。同样，在职场中，我们也极需要这种技术，尤其当你是上司的“左右手”的时候，练就一套过硬的读心术本领将必不可少。

想上司之所想，做上司之想做是大多数员工非常希望的，当然这不是巴结，而是上司“左右手”职责范围之内的事情。它不仅可以让你解决掉上司的问题，替上司排忧解难，更为重要的是彼此在工作上能够建立一种默契感，甚至增加上司对你的信任，有利于你个人职业的发展与上升。

练就读心术，首先需要我们从对方的语言、表情、手势等一些不经意的动作入手，然后细致地观察分析，这是掌握上司心之所想的先决条件。

王强是某集团公司分公司的行政助理，平时的工作主要是整理文件、数据以及为经理做一些文字性的东西，比如演讲稿、销售业绩分类等工作。

时间飞快，转眼间他在这个公司已经工作有两年之余了。由于工作认真、仔细，王强很受同事的认可，行政主管对他更是非常欣赏。不久，在一次人事调整中，总公司经理需要一名助理来辅助工作。人事经理在筛选了很多人之后，发现王强比较适合此岗位，于是王强成为了离总经理最近的人。

这天，王强怀着激动的心情来到了总公司，心里很是忐忑。他来到了总经理办公室，首先进行了一个简单的自我介绍，包括自己的名字、原先的职位。王强介绍完之后，总经理用期待的眼神盯着他看，似乎在等待更多的信息。王强看到总经理盯着自己看，以为总经理在想什么事情，礼貌地说：

“我介绍完了。”

总经理听了连忙说：“哦！你们老家是哪的啊？工作几年了……”等一系列的问题，之后王强就去办理了转职手续。

总经理的工作繁忙，王强很快投入了工作当中。一次，总经理让王强去给一位客户送合同，客户问了王强几个合同细节方面的问题，王强半天也没有答出来，还说这些问题不是自己负责，最后客户将合同退了回来。类似的事情发生了很多，王强认为这是很正常的事情，因为自己并不负责这些工作。

日子久了，总经理在给王强安排工作的时候总是低着头，交代完工作就不再理会他了。王强认为可能是总经理太忙了，所以也没有放在心上。

一个星期之后，王强接到了公司的调令，又回到原先的岗位，这时的王强一头雾水。

王强从分公司调到总经理身边，没过多久又从总经理身边调回了原先岗位，究其原因，可能连王强本人也不知道是怎么回事。王强在总经理助理这个职位上没能够长久，没有能够做好上司的“左右手”，主要问题是他没有看懂上司的肢体语言。



在总经理听了王强的简单介绍之后，久久地盯着王强看，是一种等待信息的表现，表示他对王强的介绍并不满意，希望其能够介绍更多的信息给他，而王强却没有。

后来总经理在与王强的沟通中，说话时并不抬头看王强，这说明总经理已经对王强产生了轻视，认为王强是一个无能的人。这时王强应该意识到这一点，努力改变他在上司眼中的不良形象，而王强没有意识到。由此可见，生活在上司的身边，读懂上司的肢体语言，练就一套过硬的读心术本领是非常有必要的。

在与上司交流的过程中，他的肢体语言通常是非常丰富的，比如简单的跷二郎腿。一般情况下，上司的这种做法是一种自我放松。据研究，如果对方翘腿的方向是正对着你，那么他对你是有好感的。如果对方翘腿的方向与你的方向不一致，则对方可能对你有成见。对于类似的分析判断，首先我们要注意，上司发出的肢体动作必须是不经意的，是在没有防备状态下的自然反应。如果上司是有意识地去做某一个动作，那么这样的动作所透露的信息就是不真实的。



重点修炼

据相关研究，人与人在交流的过程中，60%~65%都属于非语言的交流，也就是说很多时候我们是通过表情、手势及各种动作传递信息的。上司当然也是如此，明确以下上司的常用肢体语言：

- 1、上司在观察对方时，从上往下，这说明他喜欢支配人，甚至有一点自负。
- 2、上司很坦诚地看着你，有时候会眨一下眼睛，这说明上司比较喜欢你，甚至在你犯一点错误的时候，他都可以原谅。
- 3、上司用非常锐利的目光看着你，表情没有变化，给人一种冷漠无情的感觉，这说明上司对你产生了不信任感，这时你就应该去证明一些什么。
- 4、上司与对方的眼睛相遇之后，又马上移开，往下看，这说明上司对这个人还不是很了解，或者是对他没有信任感。
- 5、上司在类似于开会的场合眼睛凝视着，并不时点头，这说明上司可能要求下属要完全服从于他，对于下属的意见他不会理会。

- 6、双手插在腰间，胳膊肘向外打开，这是一种命令者的姿势，在决策问题时通常会有这种表现。
- 7、有些上司坐在椅子上的时候，经常会身体向后靠，双手放在脑后，胳膊肘向外打开，这看似是一种轻松的表现，但也有可能是一种自负的表现。
- 8、上司在讲话的过程中，食指伸出来指向远方，这说明上司的好斗心很强。
- 9、通常上司用手拍你肩膀的时候，表示的是对你的一种赏识，但是，这种方式只有从正面拍才可以这样理解，如果是从侧面或者上面拍是一种显示自己权利或者小看下属的表现。

类似于这样的肢体语言还有很多，要对上司的肢体表现形式进行准确判断，还需要根据当时的环境、发生的事情做具体的分析，这样才能够做出正确的判断。

通过分析肢体语言明确了上司的意思之后，我们需要做的就是付诸行动，做上司之所想，这样才能够真正起到“左右手”的作用，做上司离不开的心腹。



● 付诸行动，做上司之所想

如果上司向你抱怨说，他某日要到某地区出差，而车票却非常难买，在听到这个信息之后，如果你能够在最短的时间内、以最快的速度买一张这样的车票，那么上司一定会对你刮目相看，体会到你的重要性。这就是付诸行动，做上司之所想。

职场中没有傻子，每一个人都是聪明的。在与上司一起的日常工作中，很多人都能够通过上司的行为举止、语言大致地揣摩到上司的意思，但是有的人在上司还没有明确表示前就已经着手准备并付诸行动去做了，而有的人觉得既然上司没有说明那就算了，等到他明确指示了再行动也不迟。结果是前者办事的效率很高，总能够得到上司的欢心，最终成为上司身边的“红人”；而后的办事效率低下，上司很难信任。

看到，听到，没有想到，这是一个低级的下属；看到，听到，想到了，但没

有做到，这属于中级下属；而看到，听到，想到了，并且积极地做到了，这才是一个优秀的下属，才能够成为上司身边“红人”。

小柯是某公司销售部经理助理，工作认真，总是能够按时完成工作，从来没有出现过拖延的状况；而且有时候还能够帮经理出出主意，做做策划，帮上司安排一下出行计划表等。

这天经理去外地出差，小柯正在整理文件，人事部的一个职员进来说有一个求职者来应聘，说是已经和经理约好的。小柯想，经理现在出差，一时半会儿也回不来，先问问具体情况再向经理请示吧。

应聘者是一个二十多岁的年轻人，姓王，小王说：“我是经理的朋友介绍过来的，和你们经理约好了今天对我进行面试。”

小柯心想，既然是经理的朋友介绍过来的，那经理应该知道这件事情，可是经理在出差前没有说该怎么处理，还是打电话请示一下比较好。

于是他打通了经理的电话说：“有一个面试者叫王某，说是您的朋友介绍他过来的，而且说已经和您约好了，您看这件事情该怎么处理呢？”

经理在电话那头想了想说：“哦，我记起来了，是有这么一档子事，你看我都忘了。这样吧，我们公司的人事空缺也不是很大，有可能年底还会裁员，你代替我面试一下，如果不合适的话就婉言拒绝了吧。”

小柯听了经理的吩咐，立刻明白了经理的意思。他来到办公室很客气地对小王说：“真是不好意思，最近有一个大项目必须要我们经理亲自去处理，人事这一块主要是由我负责，刚才我和我们经理也通过电话了，他对您非常重视，而且一再介绍您的优势。”

小王听后，脸上露出了感激之情。随后小柯问了小王几个面试问题，但小王的回答都不怎么理想。小柯随即露出了为难之情，非常客气地说：“这样吧，我对您已经有了一个初步的了解，我们再研究一下，完了给您通知吧！”

就这样，小柯婉言拒绝了小王。

不久经理回来，小柯把事情的经过向经理复述了一遍，经理微微笑了一下，没有任何的评论。



案例中小柯的做法显然是符合上司的想法的。站在上司的角度分析，对于朋友介绍过来的应聘者，他必定不好意思拒绝，在下属面前也不能说让其直接拒绝，这样肯定会影响自己在下属心目中的形象，会让下属觉得自己是一个不顾朋友之情的人。所以，有些事情他会含蓄地向其传达自己的意思。

站在下属的角度分析，明白上司的这种心理或者要表达的意思之后，在顾及上司面子、威信的情况下，需要付诸行动，而不是只明白就好。如案例中的小柯，经理对他说的话体现出来的主要意思是想让小柯拒绝，自己出面并不是太方便。这时小柯说：“真是不好意思，最近有一个大项目必须要我们经理亲自去处理，人事这一块主要是由我负责，刚才我和我们经理也通过电话了，他对您非常的重视，而且一再介绍您的优势。”既维护了上司的面子，同时就算应聘失败了，也把责任归在了自己这一边，对上司与朋友的关系不会产生不良的影响。这就是一个非常巧妙的处理方法。



重点修炼

作为上司的助手，在上司需要你帮助的时候出手相救，帮他拦一些小麻烦，分担一些小烦恼，适当背一些黑锅。这样既能够让你的上司摆脱困境，又可以让你上司对你产生好感。

- 1、培养自己的责任感，用责任感来面对工作中出现的诸多问题，这样才能够和你的上司思想上保持一致。**
- 2、培养自己的主动性，主动是一种动力，不能想而不做，这样等于什么事情也没有发生。**
- 3、适当帮上司背黑锅。**这一点在案例中已经有了充分体现，也许你的“背黑锅”会影响你和其他人之间的关系，但是对于你和上司之间的关系是非常积极的。这个时候我们要分清事情的重要性，既然作为上司的“左右手”，那么让上司更加的信任你、离不开你才是最为重要的。

● 习惯“毒性”大，让上司习惯有你

每个人都会有一些或好或坏的习惯，而且这些习惯很难轻易改变，比如有的人习惯了工作时喝茶，如果让他停止这种行为，那么他必然感觉辛苦。

同样的道理，上司在工作中也有一些自己的习惯，而且很难改变。作为上司的“左右手”，不管上司的这种习惯自己看着顺眼还是不顺眼，我们要做的不是去改变他，这是很难的；我们需要融入到上司的习惯当中，让上司的习惯中有你的存在。这样上司必定会有一种离不开你的感觉，对你依赖、信任那是必须的。

打一个形象的比喻，如果上司喜欢喝茶，而你是组成这个过程的一部分，水、茶甚至是茶具等，这个时候就算有人在上司面前说你的坏话甚至诋毁你，相信上司也不会轻易相信，因为他已经习惯有你。



小彩是某家族企业的财务助理，她的顶头上司祝主管是个有着10多年工作经验的老员工，这个人工作认真、负责，但为人苛刻，对待下属也非常严格，人称“祝魔鬼”。所以，曾经在他手下做事的助理都感觉压力很大，虽然待遇及薪资很高，但这些助理们大多都不会做得太长久，通常两三个月就会主动申请外调工作。

直到小彩到来，这个职位才算是稳定了下来。令人不可思议的是，她这么一个文弱的小姑娘，深得祝主管的喜爱，很快成为了他得力的助手。

同事们都觉得这个职位是禁区，虽然待遇诱人，工作也不算累，但是能够适应那个魔鬼上司的人可能还没有出生呢。而小彩在工作中却如鱼得水，这让大家很疑惑，尤其是让那些曾经在祝主管身边工作过的人很不解。

那天在同事的一再逼问下，才从小彩口中得出她的独家秘方。小彩叙述经验：

1.虚心请教。主管是位资深会计，在公司已经10多年了，对工作流程和工作细节非常了解，甚至是滚瓜烂熟，所以很受老板器重。由于这些因素的长期影响，他比一般人更爱面子，自视甚高。可能是由于观念的问题，他不喜欢“拍马屁”的人。因此在工作中我不会表现过分地巴结或者拍马屁。

2.懂得顺从。主管由于工作年限长，工作经验丰富，所以他喜欢指挥别人做事，并且需要下属无条件服从。所以对于他交给我的工作我都会满口答应，如果工作中遇到问题或者有其他想法，我会通过虚心请教的方式表达出来，这样他不但不反感，而且还能够很快解决问题。

3.工作保持一致。他的时间观念非常强，不喜欢别人迟到，更不喜欢工作上拖拖拉拉。每份工作他都会亲自过目，非常注重细节。所以我会在他规定的时间内将工作做完。比如他要求我12点交财务报表，我会在11点或者更早完成。并且在做这个财务报表时，他要求什么样的格式我就做出什么样的格式，总之和他的风格保持一致，这样他会很满意。

4.他会在每天下班之前的一个小时查看当天的财务情况，这个习惯10年来一直没有变过，就算是在这个时候老板通知开重要会议，他也可以不去。所以在当天下班一个小时之前，我会整理出一份完整的当天支出与收入帐表，这样他原先在一个小时做完的事情就可以在半个小时内做完了。

听了小彩这条条框框的叙述，同事们心中不禁产生了赞叹、佩服之情，怪不得“魔鬼”上司这么喜欢她，原来她是把自己融入到了对方的习惯当中。

能够让上司在工作上离不开的下属就是一个优秀的下属，就是一个上司欣赏和其他员工羡慕的下属。成为一个被上司需要和离不开的员工，其实是一件很简单的事情，如案例中的小彩一样，把自己融入到上司的习惯当中就好了。

我们看到案例中的小彩，在面对一个魔鬼上司的时候，她对上司的习惯做了一个全面的了解。在很多人看来，上司的这些习惯并没有什么稀奇的，而且认为可能还是缺点。而小彩却没有这样想，她充分地利用了上司的这些习惯，把这些与自己的工作揉和在一起，让上司感到受用的同时，还促进了小彩的工作。

试想一下，当我们把自己融入到上司的工作习惯，一旦离开，虽然并不能让上司无法开展工作，但是上司的工作必定就会遇到障碍。在这个时候就算是我们想走，上司也不见得肯放手，还怕我们成不了上司眼中的“红人”吗？



重点修炼

谈过恋爱或者已经结婚的过来人都有这样的体会，当恋人或者已婚男女在一起相处久了之后，突然分开会感觉到一种不习惯，我们始终会觉得缺少点什么。习惯了妻子做的饭菜、习惯了丈夫拿主意、习惯了对对方说的一些话，这些都会让我们在分开后觉得很不适应。同样的道理，当你成为上司的习惯，上司也会有一种“离不开你”的感觉。

- 1、善于观察。**首先我们要做的是了解上司的习惯，这需要我们善于观察、善于分析，从上司工作、生活的细节上分析其工作的方式以及习惯，并且尽可能的明白这种习惯的来源或者目的。比如案例中的上司习惯下班之前一个小时查看报表，这是对工作的一种负责，说明他非常严谨。这样的习惯我们不可轻视。
- 2、适时融入。**发现了上司的习惯之后，懂得适时地融入，所谓适时就是在合适的时间渐渐地融入到里面，如果太突然反而会让上司觉得不习惯，觉得你是有目的的，对你产生戒心。



3、看懂“习惯”。对于上司的有些习惯我们是绝对不能碰的，否则会适得其反，比如上司习惯一个人早上喝茶，这个时候如果你也加入的话，反而会让上司不满。所以，有些习惯我们可以融入，而有些习惯我们不能去碰。

● 意会上司的眼神和小动作

如果你是一个时常在上司身边的下属，那么你一定会发现上司会有很多不易为别人察觉的小动作或者某种眼神，而这些细节时常和他的心理或者情绪有很大关联。

比如你的上司眼睛瞪得很大，满脸的烦躁，这个时候，你知道上司正在生气或者为某事烦躁，最好不要招惹。等他气消了，再询问或者报告工作，不然自己有可能会无缘无故挨一顿臭骂。或者当你汇报工作情况的时候，你的上司一动不动地盯着你看，在你汇报完了之后，眼睛还是不眨一下地看着你。这个时候你不用害羞，不用多想，你的上司对你并没有“非分之想”，他可能只是想知道你的看法，或者是期待更多的内容。

在工作中我们会看到上司有很多不同的眼神以及小动作，这些看似简单的眼



神或者小动作，其实背后隐藏着很多的学问。如果你不能够领会，或者读不懂上司的这些暗示，很可能被上司误认为你不适合待在他的身边，那么想要做一个优秀的“左右手”就危险了。

艾米是公司新来的主任助理，负责辅助办公室主任处理日常事务。在上班一段时间后，她在整理主任办公桌的时候，发现主任的笔杆几乎每个都有被咬过的痕迹。起初她以为是自己购买的办公用品有问题，换了一批新的；但她再次整理的时候，发现笔上依然有被咬过的痕迹。直到有一次她到办公室交文件，发现主任正咬着一支笔审阅文件，才知道了事情的原委。

看着一个大男人像小孩子一样咬笔杆，让艾米觉得很好笑，但是毕竟对方是自己的上司，她也不敢当面和上司开这样的玩笑。

对于这件事，艾米没有放在心上，觉得这只是一个人的小习惯，与自己没有什么关系，况且自己以前也看到过很多人咬笔杆。

但是后来发生了一件事情，让艾米很是不解，甚至是莫名其妙。

有一天，公司老总让艾米的主任上交一份该部门的财务报表；但是财务科的会计不在，要两三天才能回来。这个财务报表肯定当下交不出来，为此公司老总的秘书打电话催了好几次。艾米没办法，只得去催主任，岂料正在看文件的主任，拿掉嘴里的笔大吼道：“催什么催，我知道了。”

主任突然的一句话，让艾米很莫名其妙，心想，我只是传达老总的意见，凭什么对我吼，又不是我催你。

当然，这些话只是在心里想想而已，艾米没有说话便退出了上司的办公室。还好会计提前办完事回来处理了这件事情。如果这件事处理不好，总经理那边肯定不好交差。

可是艾米始终不明白，为什么平时很斯文甚至很平和的一个人，会突然发脾气呢？而且是如此的暴躁。到现在她还不明白这其中的原因。

人体每个身体动作，都是有其固定的独特模式的。在你和上司的交流过程中，只要细心观察，略加注意，就能够从他的肢体动作，了解到他的性格，甚至

还可能透漏上司的真实内心。

心理学家认为习惯是一种自动化的反应倾向和行为方式。一个人有某种长期的行为习惯，这是无意识的，但是这种现象在某种意义上能够透露出一个人的某种性格或者思维方式。

案例中上司咬笔杆这样的动作其实是一种性格体现，这类人性格一般较为内向，任何事情都喜欢自己思考解决，其实也就是我行我素，不喜欢受约束，但是在遇到一些自己无法承受或者非常紧急但不能够马上解决事情的时候，他就会像个炸弹一样爆发。如案例中上司当时可能也在为报表的事情犯愁，所以他会通过咬笔杆这样的方法绞尽脑汁去想，这时如果下属再去催促，等于是火上浇油，升高了温度，必然会变得暴躁。

小动作只是体现上司心理活动的一个方面，俗话说“眼睛是心灵的窗户”，从一个人的眼神当中，我们还可以看到更多的内容，如开头我们讲到的在你汇报工作的时候上司盯着你看。当然还有很多，比如在你和上司讲话的时候他的眼睛向窗外看、眼神游离不定或者眼睛盯着一个地方良久不动等，对于这些我们都应该注意。



重点修炼

- 1、**上司的眼神突然暗淡无光。**如果不是生理原因，这说明上司遇到了一件让自己为难的事情，并且已经失去了信心。这时我们要安慰上司，引导上司看到美好的未来，让上司重获信心。
- 2、**在我们汇报工作的时候，上司的眼神看起来很紧张，说明这时上司的心里很着急，这件事情处理起来非常棘手，这时我们应该积极参与到其中来出谋划策。**
- 3、**上司在说话的时候摇头晃脑，说明此人对自己的能力很自信，经常处于一种唯我独尊的状态。**如果你帮他做事，他不会觉得满意，除非你的想法和他的想法一样。
- 4、**上司经常拍打头部，则说明此人常有自我懊悔和谴责的心理。**此类人通常对



事业比较执着，适应性强，为人心直口快。

5、上司喜欢在和别人说话的时候摸一下头发。此类人大多性格鲜明、个性突出、爱憎分明，工作过程中勤于思考，做事认真细致，而且喜欢拼搏和冒险。

6、有的上司似乎精力特别旺盛，时常有掰手指的习惯，有跃跃欲试的感觉。此类上司在工作中喜欢钻牛角尖，遇到喜欢的事情会不惜一切代价去努力做好。

7、上司说话的时候，喜欢把腿脚抖个不停，或者用脚尖拍打地面，则说明这个上司是利己主义者，凡事都会从自己的角度进行考虑，但是工作中此人善于思考，经常会有一些下属难以招架的新奇想法。

● 观察工作方式，洞察上司心理

有一些经常和上司共事的职员，觉得上司的心思很难猜。有时候明明自己是对的，上司却说是错的；有时候明明是上司想要这么做，自己做了，还会被上司责骂；有时候觉得自己把工作处理得很快，到了上司那里，上司却会一脸的不高兴。

“伴君如伴虎”，这是很多人都会有的感受。有的员工觉得和上司相处实在是太难了，于是总是绕着走，躲避和上司接触的机会。这样一个远离上司、避免接触上司的人，对于上司来说可能就是一个陌生人。而作为一个陌生的员工，你又会怎样会有升职加薪的机会呢？

其实和上司相处并不是一件很困难的事情，我们要做的不是绕着上司走，反倒要多一些接触，从上司的工作方式上去了解上司，借以了解上司的心理状态。

每个上司在工作的过程中除了具有一定的习惯外，还有不同的工作方式。对



于一件事情，不同的上司可能有不同的处理方法，而从这些处理方法中我们就可以洞察出上司的心理。

小云大学毕业之后，就在某公司谋到一份经理助理的工作。初来乍到，她对工作感觉很新奇，也格外认真和卖力。一段时间之后，小云发现自己无论怎样努力，怎样辛苦，始终得不到经理的好脸色，甚至还会挨骂。小云心里很委屈，有时候又很生气，心想，明明自己做的都是对的，做事也没有差到哪里去，可经理总是不满意，这到底是怎么回事呢？于是，她就跑到好朋友小美的家里诉苦。

“小美，我工作特别不顺心，感觉老板总在找我的茬，可我觉得自己没有做错呀。你帮我分析分析。”一见小美，她的话匣子就关不住了，开始稀里哗啦地抱怨。

小美见小云并没有提到具体的事情，于是问道：“刚工作的人都会有这种情绪，很正常啊，有没有具体点的。”

小云说道：“我们那个经理，他要求我每天的工作都要在下班的时候全部完成，并且还要写出第二天的工作计划表给他。可那么多的工作哪里能一天完成，分明是在难为人！自己加班就加吧，还总是喜欢在快下班的时候，丢一堆工作给我，让我加班完成，明明这些工作可以拖一两天的。而且总是让我用废纸给他打印文件，真不知道他在搞什么！你在职场多年，帮我分析分析这个上司是不是变态啊？”

小美听了微笑着说道：“你的上司在工作上对你要求很严，而且经常自己加班，这说明他是一个工作狂，而且希望在自己的势力范围内，所有的员工都能和他一样能干，有上进心。”

“哦，原来是这样子啊，那他为什么要用废纸给他打印文件呢，公司也不差那一两张纸啊？”小云继续问道。

小美说：“公司当然不差那么一两张纸，这只是他工作方式的一部分而已，这说明你们经理很精明，你有没有发现他打印自己看的文件用废纸，打印给客户的文件用干净的纸？”

“对对，就是这样的。”小云恍然大悟地说道。

小美微笑着说：“这就对了，你们经理不是抠，而是在工作中不会浪费一点资源，同时他的事业心极强。”

小云听了小美的话，心里明白了很多。再回到公司上班的时候，俨然换了一个人，连经理都很惊讶于她的转变。她做事的风格也越来越让经理满意，那些对她从未有过的赞赏表情不时出现在经理的脸上。之后，一向严谨的经理也开始夸奖小云能干，在年底的时候他还申请给小云加了薪。这样的待遇让小云心里美滋滋的，她心想原来和上司相处还是需要一些方法才行呢。

初入公司的小云，因为对工作内容的不熟悉，加上本身大大咧咧的性格，使得她忽略了上司的工作方式，屡屡在工作中遭受挫折，甚至有时候还会被上司指责，这让她工作得相当辛苦。

在听了好朋友小美的分析之后，她知道了上司有着严谨、认真、高效的工作方式，并且还有着精细和精明的一面。于是，小云通过调整自己，使工作习惯和上司保持一致，终于取得了上司的认可和赞赏。



重点修炼

身处职场的人，通过上司的一些工作方式了解他们的心理，这将有助于你和上司的相处。

- 1、如果一份工作7天可以完成，但是你的上司做了10天的计划，那么你的上司是一个考虑周全、懂得留后路的人。我们在为自己计划工作的时候，也要懂得留出一些空余的时间。
- 2、如果上司在工作上非常注重细节，这可能说明上司是一个完美主义者。你在工作上要细心，不要忽视任何一个细节，甚至在为上司倒水的时候也要把杯子放在上司指定的或者习惯放的位置。不要认为这是上司的一种洁癖，相反，这是一种优质的工作方式。
- 3、如果你的上司喜欢把工作放在第一位，责任放在第二位，那么你的上司是个外向型的人。反之，就是内向型的。
- 4、你的上司无论出了什么样的状况和错误，都会把这些错误归结是自己的工作没有做好。这是典型的内罚性性格，反之，则属于外罚性性格。



● 换位思考，从容应对不同类型的上司

世界上没有完全相同的两片叶子，同样也没有完全相同的两个人。由于性格、职业成长环境等因素的不同，有的上司性格内向，有的上司性格外向；有的上司沉着稳重，有的上司处处高调；有的上司客观正直，有的上司则跟任何人都勾心斗角、玩心思等。

对于员工来说，我们也有自己的性格及做事方式，如果我们的某些方面和上司的某些方面相同，相处起来可能会更加容易、更加默契；否则，自己与上司必定会擦出很多的“火花”，对自己的职业发展及工作都没有益处。

有的人觉得和上司相处是一件很困难的事情，不单单是觉得彼此之间没有默契，而且对于上司的一些决策及做法也很不理解。这样在执行的时候会出现很多困难，不经意间就会和上司产生矛盾。“就这样吧”不是我们想要的结果，那么我

们该怎样面对不同类型的上司呢？

李冰在一家汽车销售公司任大厅经理，由于能力突出，带领的团队为公司创下了优秀的业绩，公司高层领导决定将其提升为销售经理。李冰升职了，这意味着公司对李冰的业绩非常认可，他当然是非常的高兴。可是高兴没多久，他的脸上便堆满了愁容，并且有一种想离职的冲动。

原来李冰在做大厅经理的时候，他的销售经理一般是抓大放小，一些细节的问题全是由李冰一个人说了算，每天人员的调配及工作的安排上都是按照他自己的思路来进行的。他依照对每个销售员的了解，把每个人都放到最合适的位置。这也是他之前工作业绩突出的原因之一。而如今他的销售总监事无巨细，对任何事情都要详细过问，管理方式也很是挑剔。时间长了，李冰觉得销售总监对自己不信任，致使自己做起事情来束手束脚。

因为这样，李冰和上司发生了一些不愉快的事情，两人的工作关系也异常紧张起来。李冰觉得自己应该辞职，但又觉得这个职位来之不易，就这样走了有点可惜。他想起朋友刘军在一家公司做得不错，而且情商比较高，也许他能够帮自己做决定。

李冰找到刘军后，将自己遇到的困惑——向刘军说明，刘军很老道地说：“其实你的上司是一个追求完美的人，这类人总是希望每件事情都做得尽善尽美，不允许有任何的瑕疵。他们会严格要求自己，同时也会严格要求自己的下属。”

李冰疑惑地说：“可我觉得他不是严格要求我，而是对我不放心啊？”

刘军慢慢地说道：“你不要着急嘛！正是因为你的上司对各种事情要求都比较高，所以也希望你能够做到和他一样，而你又是刚刚升为销售经理，所以他会对你要求的更加严格。你是一个在工作中喜欢依靠自己的能力去做事的人，很多问题都会自己想办法解决，而不向上司汇报，这样反而让上司对你不放心，所以几乎所有的东西他都会过问，其实目的就是希望你不要在工作中出错。你应该懂得换位思考。”

李冰听了刘军的话，进行了反省，自己确实没有站在上司的角度考虑，只是想按照自己的思路将工作做好就行了，但却忽略了上司的感受。

对于上司的不解，如果我们换一个角度，站在上司的角度去考虑的话，也许



会有一个全新的认识，而且会深刻地了解上司的感受。

李冰在工作中想要依靠自己的方法将工作做好这没有错，其实这也是上司想要看到的结果。可由于彼此缺乏沟通，上司对李冰没有一个完全的认识，甚至缺少对李冰的信任。毕竟一个刚刚上任不久的下属，就算是听说他的工作能力不错，上司也不会放心将所有的工作都交给他去做。他对这位下属还不了解，对于工作的全面过问也是在情理之中的事情。

很多时候我们如同案例中的李冰一样，很不能理解上司的做法与决策，不能体会到上司的用意。

所以，无论对于哪一类型的上司，换一个角度去思考，会让我们更能明白上司的心理，面对时也就不再有什么困难了。



重点修炼

- 1、要从容应对不同类型的上司，首先需要我们去适应上司的类型，而不是让上司来适应我们，这是不对的。现在有一部分下属觉得上司的做法或者决策不对，然后就试图去改变上司或者选择辞职来寻找适合自己的上司，这是不可取的。
- 2、把握了以上的基本原则之后，我们需要做的就是换位思考。不管是什么类型的上司，只要我们站在上司的角度去分析考虑——如果自己在这个位置，会不会这样做？这样做的目的可能是什么？这样就能够找到正确应对的方法。

● 上司的错误想法，侧面引入正轨

上司也是凡人，不可能不犯错，否则就不会出现军师或者助手之类的人物。但是在上司发生错误的时候，要如何处理呢？直接当面指出，不问对错按部就班地执行，还是委婉提出呢？

如果处理不好，再碰上一个武断粗暴的上司，得罪了他，就等于给你自己判了“死刑”。除非离开，否则你再无发展的可能了。

可是如何处理上司的错误，才能既免失误，又能够让上司心平气和地接受自己的建议呢？看看下面的下属是怎么做的。

某奢侈品公司销售部的王经理今年50多岁了，马上就要退休。他手下有两员猛将小松和小元，都是他一手培养起来的业务精英，两个人各方面的素质水平相当，都有成为老王接班人的机会。公司让老王自己做主挑选一个接班人，这使得老王很



为难，不知道如何抉择，只能慢慢考察。

小松为人直爽，从不藏着掖着，会把别人的错误当面提出来，这让他生活中交了很多直爽的朋友，尤其是一些刚进入职场的员工非常喜欢和小松交流，但同时也得罪了一些人。小元则不同，除了工作认真努力之外，他为人温和，做事注意方式，在保持着一定业绩的同时，人缘也非常不错。

有一次，王经理准备开辟一个新市场，在会议上说：“某地区现在虽然经济状况不太好，但是类似我们公司的同类商品却很少，对于我们来说应该是有市场的，小松和小元你们去开发一下吧。”

对于王经理的这个决策，小松和小元都很意外，因为这个地区虽然没有类似商品，但是此地区的消费水平却非常低，公司经营的奢侈品是很难在当地打开市场的。

小元正在琢磨着怎么跟王经理提这个问题，让王经理再考虑一下，坐在小元旁边的小松已经站了起来，当着所有同事的面说：“王总，我们公司卖的可是奢侈品，偏远地区消费力量有限，做了也是白做，不如集中力量维护几个大客户资源。”

王经理对于小松这样的质疑感到很意外，但毕竟是老经理了，他马上意识到这个决策的失误。为了能够保全自己的面子，在众人面前不失去威信，王经理很老练地说：“既然有人有意见，那么这个决策我下去再考虑一下。”

之后这个决策就一直没有再去执行。转眼间到了年底，王经理想要尽快定下人选，思前想后他决定用年底业绩、投票、平时表现这三个要素决定人选。

年底的总业绩出来后，小元和小松的业绩不相上下；其次经过投票，小元比小松的票数多，但是也没多多少票。最后王经理综合分析两人在平时的表现，小元和小松虽然表现都不错，但小元为人谨慎，做事比较讲究技巧，这样的人在老板手下应该是最合适的；而小松虽然工作能力不错，但很容易得罪老板，甚至让老板下不了台。

最后王经理决定，让小元做自己职位的接班人。

人无完人，上司也有犯错的时候。如何对待上司的错误，是判断一个人为人处世是否成熟的重要标准。如果一个下属不顾一切地去纠正上司的错误想法，表面上看是属于直言不讳、忠心耿耿的，但是实际上让上司丢了面子。这样即使上

司认识到了自己的错误，也不敢轻易将他留在自己身边，因为他的威信可能处处会受到威胁。

如同案例中即将退休的王经理，他在职场多年，深知上司身边应该需要什么样的人，所以他最终选择了小元。

适当的时候，给上司一个台阶，用更合理的方式去引导上司，找恰当的方法帮他指出来，补充和完善上司的设想，而不是替他做决定。事关重大的时候，对待上司的错误，可以用一种间接的方式指出，或者做引导。既维护了上司的颜面，又纠正了错误，还能让上司因此对你产生好感，何乐而不为呢？



重点修炼

- 1、当你的上司出现错误，最好不要当面指出，尤其是公开场合。**因为这相当于在驳上司的颜面，不管你是不是有经验或者有资格，都要对上司的错误抱更宽容的态度对待。用适当的方式进行引导或者是间接的方式指出说明，都能够让你的上司感到贴心。这不仅能够改正错误，同时也能够让他对你另眼相看。
- 2、无论什么时候，都不要教你的上司怎么做事，在问题出现之后，给他足够的思考空间，用征询和建议的口气向他说出自己的想法。**这样既保证了决策程序的合理性，又表示出了对上司的尊重，同时也比较容易让上司接受。
- 3、发现上司错误的时候，不要直接提出来。**好好考虑一下，如果觉得自己的想法或者做法是正确的，可以采用一些合理的方式与其沟通，比如邀请上司一起就餐或者喝咖啡的时候，私下进行委婉地提醒，也可以借用别人的故事隐喻指出。如果这些方式都觉得不能够解决问题的话，那就通过短信或者邮件等方式进行提示。一般聪明的上司，都会明白你的良苦用心，并感激你。

总之，作为上司的“左右手”，一定要注意维护他们的尊严。对于他们来说，这是比工作本身更重要的东西。



● 多走动，为上司搜集有用信息

做一个上司的“左右手”，很多时候，你要充当上司的耳目，积极传递各种有效的信息，好让你的上司在百忙之中能够及时拥有更多有用的信息。当然，我们这里所讲的有用信息，不是去打听同事之间的“家长里短”，而是能够推动上司工作顺利进展的信息。

很多时候，我们了解上司的想法是一个方面，作为下属我们还需要给上司提供一些与这些设想有关的信息，帮上司完成这个设想，这才是最实际最有用的。

打一个比方，比如你的上司喜欢健身，光知道这个是没用的，你要告诉他哪里有健身房，环境怎么样，收费怎么样，有没有什么优惠条件等。

工作上也是如此，当你知道了上司的计划或者执行方案，由于上司的时间有限不能够完全去了解一些相关的信息，这就是我们出手的时候了。根据上司的计

划或者方案需要的一些信息，进行全方位的搜集，筛选出一些实用的信息给上司，供上司做出最后的决策，这必然会提高上司的工作效率。长此下去，我们肯定会慢慢变成上司离不开的“左膀右臂”。

王珂是一家跨国公司的总经理，才华横溢，足智多谋，而且工作能力超强。在他的带领下，公司得到了很好的发展。

但是有一个奇怪的现象，王珂的每一任助理在他身边的时间总是不长，有的两三个月，有的半年，最长的也不过是七个月，不是自己辞职了就是被王珂赶走了，这是怎么回事呢？

第一任助理：

王珂的第一任助理是毕业于某知名高校公关专业的高材生，为人踏实稳重，对于王珂交办的事情总是能够认认真真去做，可是缺乏灵活性，只有在王珂安排的时候他才会去做一些事情，在没有安排的时候，他却不知道主动工作。

无奈，王珂只能一次尽可能多的为其安排工作，因为他工作比较忙，根本没有时间天天为助理安排工作。两个月后，这位助理主动提出了辞职，理由是工作太辛苦。

第二任助理：

王珂的第二任助理是一个具有三年工作经验的员工，曾经在一家销售公司做销售助理。这个助理倒是非常的聪明，毕竟有一定的工作经验，平时总是能够为王珂搜集很多工作上的信息，但在王珂感到欣喜之余渐渐感到了一丝的不对劲。

他发现这个助理给自己搜集的一些信息并不是很真实，而且很多都是道听途说、添油加醋得来的，为此误导他做出了很多错误的决策。直到因为此事为公司造成了很大的损失之后，王珂将其辞退了。

第三任助理：

在招聘第三任助理的时候，王珂记住了前面两任助理的教训，在面试的时候比较严格。他终于招了一位既能够积极主动搜集信息，又能够筛选信息真伪的助理。

起初，他的工作王珂还是比较认可的，但很快问题又出现了，这个助理为自己搜集的信息都是一些过期信息，时效性差，这极大的影响了自己对市场的分析……



看过王珂身边的这三任助理的表现，相信我们已经能够体会到如何才能够在上司身边做一个优秀的“左右手”，以及为上司搜集信息的重要性。

一家葡萄酒业巨头的前行政副总经理罗伯特就说：“一个下级如果能够被上司重用和赏识，多半是因为他上司提供了有用的信息。”在这里我们一定要深刻认识“有用”这两个字的真正含义。有很多的员工并不能够认识“有用”，如案例中的三位助理一样，要么是不善于为上司搜集信息，要么就是搜集到的信息没有用。这些信息对上司没用，等同于自己什么都没做。对于这样的助理，上司当然不会将他当做自己的“左右手”。



重点修炼

如今已经是一个信息化时代，上司在决策的时候必须运用到一些重要的信息，这些信息我们称之为“决策信息”。要做一个好助手，搜集有用的决策信息是必不可少的，那么我们如何才能搜集到信息并保证其有用呢？

- 1、首先熟悉自己的上司。**了解他的工作内容，比如上司主管的部门、分管的部门、与其相关的关系如何以及主要的工作内容是什么等，做到有的放矢，这样我们才能够找到搜集信息的方向。
- 2、积极主动。**搜集信息绝对是一个辛苦的工作，而且要充分发挥我们的主观能动性，靠等或者一些身边的媒介是很难搜集到有用信息的。
- 3、搜集渠道。**搜集信息的方法有很多，通常有网络、报刊、内部资料以及通过考察市场、参加会议、人脉交谈等获得消息。
- 4、整理筛选分析。**在搜集到这些信息之后不能够直接就汇报给上司，这是草率的。首先我们要经过整理筛选和分析，找出哪些是有用的信息、哪些是真实的信息、哪些是假信息等。尤其是对于道听途说的信息，不要急于表功或者为了某些信息的完整去添油加醋，这样的信息往往会误导上司的决策。

● 根据字体和打电话的方式，研究对方心理

通常情况下，我们可以通过对方的语言、行为举止来洞察对方心理，行为举止主要是指和对方面对面讲话时对方所做出的一些动作。

打电话这样一个动作，很多人可能很少注意。大多数人都会想，不就是打电话吗，这能体现出什么呢？其实，打电话这个最平常不过的小动作，里面却反映着很多对方的心理。回想一下，有的人在打电话的时候喜欢拨弄电话线，有的人打电话的时候喜欢做一些其他的事情，有的人打电话的时候喜欢用一种舒服的姿势躺着等，这些看似再平常不过的动作其实都是对方的某种心理造成的。

当今不会写字的人可能已经很少了吧，而不同的字体也能够体现出一个人的心理。美国著名心理治疗专家威廉·希契科克通过20年的研究得出了一些具体的结论，他发现一个人的字体和他的性格、智力水平以及逻辑思维能力有很大的关系。



一些心理治疗专家认为，笔迹是人体大脑的写作，可以通过对方的写作洞察到对方的心理。拿病人来说，有的病人在写作时第一行总是从左向右往上写，这说明对方是一个乐观主义者；有的病人写作时字的间隔或者行间隔比较大，则说明他可能是一个悲观主义者。

因此，一个人的字体和打电话的方式，从某方面来说反映着这个人的性格或者心理倾向。

在小雅的职业生涯中，有很多的事情让她感慨万千。人们都说书本上学到的东西在现实生活中很难应用，但是她却觉得书本上学习到的东西在职场中给了她很大的帮助。

小雅毕业于某高校的心理学专业，所学的课程几乎全部与心理学有关。毕业后，由于想找一份比较清闲的工作，所以她在一家磨具生产厂做经理助理。如今她还深深记得刚进经理办公室的那一刻。

那天，她来到经理办公室的门前轻轻地敲了几下，听见里面的人让她进去。于是她推开了门，只见一个四十岁左右的男士以肩代手接听电话，一边用手示意她坐下，一边整理着办公桌上的一些文件。

小雅根据对方的指示坐了下来，默默地判断自己的上司非常忙，而且是一个珍惜时间、分秒必争、富有进取心的人。有了这个初步的判断之后，小雅已经知道以后该怎么做了。

经理电话结束，做了一个简单的介绍后就让小雅工作了。接下来的日子，虽然有的时候很闲没有什么工作可做，可是在上司安排工作后，小雅总是能够在规定的时间内或者提前将工作做完，然后完整地交给上司；在下达一些文件及决策的时候，她都能够保证在第一时间完成。这极大地迎合了上司分秒必争的观念，不到半年的时间，小雅就已经成为了经理得力的“左右手”。

这期间，小雅运用到了很多在学校学习到的心理学知识，比如从字体分析上司以及上司周围的人，帮助上司处理人际关系。上司和周围的人关系融洽，这也是上司看重她的原因之一。

打电话的方式有很多种，很多人不会注意到这一简单的动作。在案例中，可能由于小雅是学心理的，所以对这个动作格外注意，并运用到了实际当中，取得了良好的效果。

一个人的字体反映着性格。我们平时可能只会注意谁的字比较工整或者漂亮，但我们没有发现，这些字体后面隐藏着很多的秘密。

对于这些方法技巧，其实我们每个人都可以掌握，它能够让我们更加的了解上司，从而和上司产生一种默契。



重点修炼

上司的字体与上司的心理：

1、如果上司的字体很大，字迹又比较轻，字体形状呈曲线形，稍微带点潦草。

上司的个性特点：比较善长交际，待人比较体贴，给人一种亲切的感觉。

2、字体呈现四四方方、有棱有角的形状，有时字的角还会呈锐角，笔迹比较重，且大小不整齐。

上司的个性特点：理智，不擅长交际，缺乏人情味，对具体事物较为敏感。

3、字形看来呈上天下小的萎缩形状，但字迹工整。

上司的个性特点：对别人的语言和态度都表现出介意，属于神经质个性的人。

4、字体呈现圆浑曲线型，无论大小、形状、角度都显得非常紊乱。

上司的个性特点：虚荣心比较强，缺乏同情心和协调性，属于歇斯底里型的人。

5、如果字体呈现直线而规则的形状。

上司的个性特点：工作严谨，缺乏幽默感。

打电话方式与上司的心理：

1、上司打电话时坐着或者半躺在椅子上，很是泰然自如的表情，这说明上司的工作比较轻松，工作中没有遇到什么大的或者让自己为难的问题。

2、上司在办公室或者走廊边走边打电话，这说明上司的好奇心比较重，而且喜欢新鲜的事物。这时我们的工作就不能刻板，可以时不时地给上司一些新的创意或者建议。



3、上司打电话时以肩代手，同时在做其他的事情，如同案例中的一样，说明上司是一个非常珍惜时间的人，争分夺秒是他工作的风格。

4、上司紧握听筒的下端。这类上司我们一定要小心，表面上看他比较温驯，但是其内心却非常坚强。一旦下定决心做事，是绝对不会改变的。

5、方式多样，也就是说上司打电话没有一个固定的模式或者习惯，这类上司追求自然，随机性比较强，能屈能伸。在这类上司手下工作，我们的思维一定要快。

懂做“挡板”： 抵挡“外侵”，排忧又解难



有这样一个笑话：一个美女在公交车上不小心放了一个屁，之后有一个小伙子当场承认，解除了美女的尴尬，最后这位美女嫁给了这个小伙子。虽然是一个很不靠谱的笑话，但是充分说明了懂做“挡板”的重要性。



● 雨天做伞，晴天做扇

作为员工，要想上司之所想，善于审时度势，根据客观条件判断出上司的需要。而要做到这一点，首先要对上司的工作习惯、处事风格、个人爱好等有一定的了解。目的就是在“雨天”的时候做上司的一把伞，在“晴天”的时候做上司的一把扇。

一切活动以上司为中心。在上司生气的时候，要充当一时的“受气包”；在上司一筹莫展时，需要献计献策；上司给出的是问题，我们需要回馈的是解决问题的方案等。总之，能够急上司所急，需上司所需，做一个有利于上司工作的下属，才是一个优秀的“左右手”。

作为上司的“左右手”，就预示着要有所付出，有所牺牲。上司会将很多工作交给下属来做，比如接听电话，约见客户等。不要因此认为上司是懒惰的、无能

的，这正是我们做“扇子”的时候，他这样做也许是在树立自己的形象，也许是在树立自己的威信，这都是作为一个上司、管理者必须要做的事情，所以我们不要轻易否定自己的上司。

在上司的身边久了，我们发现上司优点的同时，也会注意到上司的缺点。人无完人，这是很正常的，但是上司可能会因为自己的一些缺点而在工作上遇到困难，比如决策的失误等，造成“雨季”，这时我们就要懂得做一把“伞”，替上司遮风挡雨，同甘共苦，等雨停之日，便是我们的出头之日。

可以说，上司和员工的关系是蓝天与白云的关系。离开了白云的蓝天将缺少灵动的色彩，而白云离开了蓝天将无所镶嵌、无所依附。

李冉是某公司秘书，她的上司王总是一个心高气傲、很有胆识的人，公司里的涉外事务都是由他和客户交涉、拍板。

在工作上王总会以高标准要求员工，每次给李冉分配工作的时候，他都只是简单地交代几句。在他的眼中，工作需要效率，多说一句话就是浪费。刚开始工作的时候，李冉并不适应。有时候她对于上司的交代不甚了解，不得不拿着笔随时记下来，有些问题要问好几次才能弄明白。为此，她受到了上司不少的责备和批评。

有一次，王总和一个客户会谈结束后怒气冲冲地进了办公室，随后背对着门口坐在办公椅上，一句话也不说。李冉知道可能是与这次的谈判有关，心想王总可能正在气头上，应该需要一个安静的环境来思考，于是她把办公室的门关好，没有去打扰上司。

临近中午，上司还在办公室里，李冉想应该和上司交流一下，或者自己能够帮上忙，或者安慰一下上司。想到这里，她端了一杯茶，走进了上司的办公室，上司保持着原来的姿势，她用温和的语气对上司说：“王总您喝杯茶吧，刚才我又对他们公司做了一些了解，我们的条件按道理来说对方应该是可以接受的，可对方却始终不肯松口，是不是在谈判的过程中出现了误会呢？”

王总听了秘书李冉的话后，觉得也有道理，毕竟在前期的调查中，对于公司提出的条件，对方是可以接受的，这到底是为什么呢？

李冉微笑着说：“对方会不会像我刚来公司一样，没有听明白您说的是什么意思



呢？毕竟，您的逻辑思维能力很强，说话的语速很快，一般人恐怕很难跟上，况且这次还是一个外国客户。”

王总想了想说：“你说的这个也有可能，毕竟对方的中文也不是很流利，我们也是第一次合作。这样吧，下午你和我一起去，我们再谈一次。”

下午三点钟，王总和对方又开始了一次谈判，王总在表达了自己的意思及一些条件后，李冉在旁边用流利的英语把王总所要表达的意思翻译了一遍，就这样还不到半个小时，双方就达成了协议。

作为秘书，李冉知道什么时候做什么事。当上司因为工作上的事正在发怒的时候，她选择了静静地在一旁守候，给出足够的时间让上司抚平心绪。在适当的时间，她又及时地出现，帮上司分析问题，解开上司的困惑。

她的出现就像“及时雨”一般，总是在适当的时间做着合适的事，说着合适的话。虽然上司说话语速快，她在工作中没有适应，但她尊重上司的语言习惯和工作风格。对于上司交待的任务，她没有任何怨言。

人与人的合作难免会出现一些问题，员工与上司之间要及时沟通交流，才能逐步化解误会，更好地相互配合完成工作。作为上司“左右手”的员工更要为上司着想，包容、体谅上司。



重点修炼

身为上司的“左右手”，在平时的工作中要做什么？怎么做呢？上司与下属的关系，不单单是支配与被支配的关系。为了更好地开展工作，两者之间应该是一种合作互助的关系。员工对上司很好地辅佐，是上司事业成功的重要因素，也是员工发展事业的铺路石。作为下属，我们需要把握以下几点：

- 1、服从上司的安排，详细了解自己所要做的工作，按照上司的要求做事。**在上司分配任务后，要充分了解上司的意思，做事之前有一个目标或者方向。
- 2、保质保量地完成自己的工作，让上司对自己所办的事满意。**认真负责，端正工作态度，这样必定能够为主上遮风挡雨。

- 3、**准时完成自己的工作。**不要等到上司催了好几遍，才做完自己的工作。这是对自己不负责、对上司不负责的行为。
- 4、**有技巧地和上司沟通。**了解上司工作上的困惑，以便及时为上司出谋划策。
- 5、**敢于迎难而上。**办法总比困难多，很多人在看到上司遇到困难的时候，心想，上司都解决不了，自己有啥办法呢？这个想法是错误的，如果我们没有雨天做伞的作用，无论如何是得不到上司的器重的。
- 6、**做好汇报、请示工作。**及时汇报工作情况，让上司了解工作的进度和创下的业绩，同时让上司明白你作为“扇子”的重要性。
- 7、**不断提高自己为人处事、待人接物的能力，懂得为上司开脱，敢于承担责任。**



● 学会“解围”的功夫

所谓解围，就是解除窘境或者困境，也就是俗话说的“打圆场”。上司并不是万能的，他们也有失误、犯错误的时候，这时就需要心腹来进行解围。

下属可以通过巧言善辩替上司掩饰不足，也可以利用自己的灵敏机智让上司从僵局中摆脱出来。在关键时刻，上司有让他人为自己解围的心理需求，而下属则要敢于充当“救世英雄”，救上司于危难之中。

解围是一种本领，那些善于为上司解围的人，会赢得上司的认可和信任，从而得到上司的提拔和赏识。那么，员工要如何为上司解围呢？

最基本的原则是：一切从实际出发，在不同的环境下，下属要机智勇敢地做出判断，把握“解围”的方法和时机及时出手。

比如说，职场中有一些下属总是喜欢“逆向思维”，对上司言语和决策上的失

误非常地敏感，有时会公然提出自己的反对意见。遇到这样的情况，作为上司身边的人就要挺身而出，可以总结对上司有利的观点去证明上司的正确性，为上司挽回面子；也可以转移话题，把大家的注意力转移到别的事情上；还可以以其他重要的事情为由，让上司脱离这个令人尴尬的局面。

面对困境，不同的人会有不同的做法，为上司解围的方法有很多。作为上司的“左右手”，要让自己成为一个有“心”人，目光时刻追随上司，处处为上司着想。

小若是一家汽车用品报的业务员，她每天的工作就是到汽配城推销这份报纸，介绍报纸上的广告版面，为汽车用品商们提供一个对外宣传自己产品的平台。由于公司刚成立不久，这份报纸的知名度并不高。所以，她不得不从早到晚在外面和那些销售汽车用品的客户进行商谈。

有一次，她和一个客户进行了多次的沟通，客户本来已经拒绝了她，但由于她很坚持，依然耐心地为客户对这份报纸做多方面的介绍，客户被她的真诚打动，答应做一个小版面的广告。她对客户也非常感激，答应给客户一个最优惠的价位，为客户的产品做一个很好的宣传。

回到公司后，她把这个订单交给了经理，并讲明了价格是经过优惠的，和客户商量好的具体价格也做了说明，经理当时正在埋头写文件，点了点头并示意她把订单放在桌子上。

后来，经理由于疏忽，在价格上并没有给客户优惠，他开出的价格比小若跟客户商讨的价格要多出很多。订单发给客户后，客户非常不满，打电话给小若抱怨了一番，并说要撤销订单。小若去经理的办公室询问，正好经理的秘书王芳也在。

小若讲明了自己的来意之后，经理脸上露出了一点尴尬。毕竟在经理身边工作久了，这一微妙的表情王芳看在了眼里。她瞬间明白了事情的原因，在小若还没有再次询问、经理没有说具体原因前，王芳微笑着说：

“这都是我的疏忽，可能是我输入的时候输错了，真是对不起。这样吧，我去向客户解释。”

小若见事情有了交代，没有再说什么，礼貌地离开了经理办公室。就这样，王芳



及时地化解了上司的尴尬。

王芳作为上司的“左右手”，及时为上司解围。她并不是贸然出现在事发现场，而是先弄清楚了事情的前因后果，根据实际情况寻找相应地对策。她缓解了紧张的气氛，改变了事情的局面，顺利替上司解了围。

员工为上司解围不仅局限于为上司辩解，还在于利用智谋帮上司脱险。这其中就体现着员工为上司解围的功夫高低。



重点修炼

作为上司的“左右手”，就要该出手时就出手，适时为上司解围。要注意的一点是，替上司解围需要一定的能力和技巧。在为上司解围的时候，可以从以下几个方面做出努力。

- 1、言语无效、不通，迅速离开现场。**三十六计走为上，为了不遇到令人尴尬的局面，要主动躲避风口浪尖，让时间来安抚对方的情绪。
- 2、漂亮地说话，说好话。**人们都有一种爱听吉言的心理。员工在为上司解围时，可以利用这一心理，软化和上司僵持的人，让双方都感到有台阶可下。
- 3、说话的方式要委婉，态度要谦逊。**不管说话的内容是什么，说话的语气语调一定要把握好。
- 4、依情况而定，注重扬长避短。**员工在为老板解围时，可以根据事实说话，但落脚点要放在更有利于上司的方面。
- 5、换位思考，给对方提供一个考虑问题的新角度。**
- 6、善于制造“意外”。**当局面已经失控时，为了寻求转机，可以制造一些意外的状况，改变事情的局面。

● 保持个人清醒，还是保持上司清醒

每个人的智力、经验、专长不同，面对同一件事时，做出的判断也不尽一样。在与上司共事时，下属要有“糊涂”和“清醒”共存的意识。面对上司的疏忽，员工在公共场合要懂得“糊涂”，维护上司的威严和形象；而对于工作上的事，要保持清醒，避免为公司带来损失。

有些上司并不愿意承认自己的错误，他们虽然已经意识到有错，但碍于面子，他们仍旧沿着错误的方向走下去。下属此时不可横冲直撞，对上司评头论足，这无疑是和上司作对，让自己在上司心中的印象大打折扣。

上司通过发布指令获得成就感和满足感。如果下属和上司的意见有很大的分歧，让上司思维混乱，给上司带来了很多的麻烦，那么上司会怎么看待这个下属呢？



这样的下属可以说是不称职的，他们没有理解做上司“左右手”的真谛。在职场中，有一部分人工作努力，有着很强的业务水平，但他们却总得不到上司的赏识，问题就在于他们不知道如何保持上司的清醒。

有的上司并不喜欢员工锋芒毕露，闪现出耀眼的才华。打个比方，如果上司的决策比不上员工的方式方法，那么，这会让上司觉得自己的能力不如下属。这个时候，员工应该糊涂一点，不要认为自己很了不起、比上司还厉害，需要懂得把风头主动让给上司。

王烨是某健身器材公司的助理，她的上司虽然只有40岁，但记性非常不好，常常忘记自己做过的有些事。在工作中，他也不善于听取别人的意见，是一个特立独行的人，公司员工都很怕他。

有一年年末，经理召开了一次全体会议，公布了一项关于健身器材消费市场的调查报告。

可能是工作太忙的原因，过了几个星期，经理再次看到这个报告，即兴在上面写了一些新的问题，这些问题涉及了工作中会遇到的情况。其中有：面对顾客的不满，业务员要如何作解释；有顾客不理睬业务员，业务员如何赢得顾客的注意力；有顾客不耐烦业务员的说辞，表现出反感，业务员要如何应对等。

随后经理把王烨叫到面前，说：“这个报告很重要啊，你通知所有人，明天召开一次会议。”很显然，经理忘记了这次会议已经开过，但是王烨也不能明说——让上司知道自己忘记几个星期前开过的会议，这是一件很丢面子的事情；并且经理在这次会议上增加了一些新的内容，不如就重新再开一次吧。

为了不让其他同事知道这次会议与上次是重复的，她打电话的时候都会说：“这次会议和上次召开的会议一样，但经理觉得会议内容不够完善，需要再次召开会议商讨工作上遇到特殊情况的对策。”

会议上，经理说的是和上次会议一样的开场白，他对于健身器材市场的分析非常透彻，员工们虽然觉得这些话好像很熟悉，但仍旧很认真地、耐心地听着第二遍，还不时地点头表示自己的认同。

这次会议比上次更成功，员工在会议上滔滔不绝，有的说出了自己对于健身器材

前景的展望，有的自豪地讲述了自己对顾客进行劝服的技巧，有的则强调不管遇到怎样不合作的顾客，都要保持销售的热情，全身心地投入……

经理对这次会议相当满意，现场表扬了那些大胆发言者。王烨写了一份完整的会议记录，并写上日期放在了经理的桌上。

经理已经忘记了自己召开过这次会议，但王烨并没有当面否定他的决定。她仔细地考虑了再次召开这个会议的可行性，听从经理的吩咐，通知了所有员工。

王烨是一个细心的下属，在电话中告知参会人员会议有新内容，为经理工作上的失误找了一个很好的理由。有些问题不需要做出过多的解释，王烨作为经理身边最“近”的人，她明白经理这次出错并不是智力上、决策上的失误，自己可以通过糊涂做事为上司挽回面子。

在工作中，有些事虽然员工比上司更清楚，但上司有着最高的话语权，必须要保证他的“一言既出，驷马难追”，员工不可否认上司的决策，这样才能更好地维护上司决策的权威性和可信性。作为上司的“左右手”，要清楚地了解这一点。



重点修炼

上司在工作中，出现了失误或者错误的决策，员工要注意保全上司的面子，不要当众反驳，或者和上司据理力争让上司表态。在处事时，有时候需要“糊涂”一点，但重要的是要保持上司的清醒，不打乱上司的思维。如有问题，可以在私底下到上司的办公室，向上司提出自己的观点。

- 1、信任和支持自己的上司，在观点和意见上，不要在公共场合和上司有分歧。**
- 2、如果上司出现管理上的不妥或者决策上的失误，要寻求和上司单独相处的机会，及时提醒上司，让上司做出更明智的决定。**
- 3、和上司建立良好的关系，不要让上司疏远自己。这样更有利于统一工作上的意见。**
- 4、对于细枝末节的事，自己可以难得糊涂；对于决策性的大事，一定要保持上司的清醒。**



- 5、在给上司提意见时，要有足够的思想准备和工作准备。要以公司的利益为出发点，以数据和事实为依据。
- 6、态度要诚恳，让上司心悦诚服地接受自己的观点。切忌狂傲自大、目中无人，在职场中要先做好人才会办好事。

● 做心腹必知的活跃气氛的绝招

一个普遍存在的现象是：我们不会轻易对陌生人亮出自己的底牌，而面对熟人，我们可以轻松地倾诉自己的感受或者讨论工作上的事情。换句话说，人际关系决定双方沟通交流的范围和层次。作为上司的心腹，无论是在生意场上，还是酒桌上，都要懂得活跃氛围，让双方更快地进入洽谈状态。

常年呆在上司身边，会经历很多不同的场合，有的时候需要严肃，而有的时候需要活跃。比如上司在开会，指派下一年各部门任务量的时候，就需要有一种严肃的气氛来衬托这件事情的重要性；上司在和同事们讨论某些工作问题的时候，需要大家积极发言、探讨，这时就需要一个活跃的气氛来引导大家的积极性。

根据不同的情况，上司的需求可能会有不同，而对于制造上司需要的环境气氛，主要是由长期跟在上司身边的心腹或信得过的人来做，比如秘书、助理等。运用各种技巧灵活把握、活跃气氛的下属，就能够很好的为上司创造气氛，推动



上司工作的良好发展。

比如，在剑拔弩张的谈判场上，在沉闷静寂的会议上，在紧张压抑的办公环境里，为了打破僵局，让双方轻松愉悦，就需要有人站出来活跃一下氛围。

活跃气氛的“绝招”有很多，我们需要根据当时的具体情况运用。比如在职场中，新老同事见了面总要恭维对方一番，说一些夸奖称赞的话，这可以很好地活跃彼此谈话的气氛。这其实就是活跃气氛的一个技巧，作为上司的心腹，这种赞美的技术更加不可缺少，我们可以将每个人的相貌、衣着、才能、地位、天赋等作为称赞的切入点。

小波是一家报社的记者，他和摄影师小峰是最佳搭档，每次主任下达采访任务后，他就和小峰一同前往。他主要负责对整个事件的全面报道，而小峰的任务是拍摄好画面，用摄像机记录采访过程，对于小波提及的画面，他需要及时地转移镜头加以配合。

两个人在一起工作的时间长了，形成了一定的默契，深得主任的信任和器重。有一次，他俩像往常一样出去采集社会新闻，计划在下午下班之前回来参加由主任主持的会议，可是在采访的过程中遇到了特殊情况，一直到下班也没有回来。

主任和其他同事在办公室等着，更让主任焦急的是这两人的电话打不通。两个人不回来，会议也无法进行，因为会议研究的主题就是这次的采访内容。

过了好半天，小峰背着摄像机回来了，后面跟着小波。主任看了看表，这时已经下班两个小时了，他很生气地说：“你们也太无组织无纪律了，不是说好了下班准时开会吗？现在都已经过去两个小时了，而且为什么你们俩的手机没有一个通的啊？”

其他同事看到主任大发雷霆，都不敢说话，小峰平时性格比较内向，没有说话自顾整理着手中的摄像机。小波解释说：“我们在采访的时候遇到了一些问题，为了将节目做完，所以延迟了两个小时。”

听到小波的解释，主任接着又问：“那你们为什么不打个电话呢？”小波又解释说：“那个地方手机没信号。”“那回来的路上也没有吗？”主任继续追问。这次小波不再解释了，他知道主任是一个固执的人，他已经认定了他俩犯错，自己解释了也没有用。

也许正是因为小波不再说话了，此时办公室变得鸦雀无声，空气似乎凝固了一般。负责办公室日常事务的黄丽也在，她看到眼下这种气氛肯定不利于会议进行，而且主任现在也很难有台阶下。

为了能让会议尽快开始，她马上说：“肯定遇到外星人了，他俩忙着追呢，不知道这次采访的结果如何啊？”

主任听到黄丽把话题引到了采访上，而且有些同事也被逗笑了，顺势开始向小波询问采访的有关事宜，并且很快进入了这次会议的主题。

负责办公室日常事务的小黄显然是一个懂得活跃气氛的人，在上司遇到僵局无法开展工作的时候，她适时地用幽默的语言进行了调侃活跃，帮助主任转移了话题，并顺势进入了会议的主题。

在这个过程中我们可以做一下分析与设想：站在小波和小峰的角度上来说，对于上司的批评，他们只能倾听，而不能过多去争辩或者解释，否则只会让上司的情绪更加激动，尤其是在上司特别生气的时候。对于在座的其他人来说，如果进行劝导，说错话只能是火上浇油，而如果不说话的话，等于是上司一个人在进行训导，必然会有尴尬的时候。

所以，聪明的员工可以采用一种合适的方法活跃或缓和当时的紧张气氛，这样下面的工作才能够顺利进行。

作为下属，不仅要了解上司的工作习惯和为人处事风格，还要了解同事或者合作者的为人脾性，这样才便于找好切入点，打破僵局，活跃气氛。



重点修炼

在工作中，难免会陷入僵局。面对这样的情况，我们可以把握适当的时机运用一些技巧打破僵局，让双方能够高效沟通，从而促进问题的进一步解决。尤其作为上司的“左右手”，这种技巧与时机的把握尤其重要。

1、寻找共同的话题，引发周围人的共鸣。社交中，有热闹的话题讨论气氛才会好。每个人对问题都有自己的看法，仁者见仁，智者见智，这样讨论起来气氛



自然会活跃。要做到这一点最好提前了解一下对方的兴趣爱好，或者最关心的一些话题。

- 2、**面带微笑，幽默诙谐。**先要调整好自己的状态，用诙谐幽默的方式和对方交谈。有一些比较严肃的话题，不妨换个说法来说，只要双方心知肚明即可。
- 3、**学会抛砖引玉，这种方法是用自己浅薄风趣的言论，让对方啼笑皆非，继而产生想要表达的欲望。**比如自己可以提一些荒诞的问题，引发对方的思考。同时，这些意想不到、滑稽的问题应是有意义的问题，否则会招致对方的不屑一顾或者反感。
- 4、**欲扬先抑，先自我贬低。**在人际交往中，可以夸张地赞美别人，也可以拐弯抹角地说自己的好话。在言语中，给他人带来意想不到的感受，让对方达到一种兴奋的状态。
- 5、**把握时机。**这一点非常的重要，即使掌握了活跃气氛很好的“绝招”，但是如果时机把握不好，也不可能看到预想的效果。

● 必要时候，“牺牲”自己以解除上司尴尬

尴尬是一个人很不自然、很难为情的状态，平时几乎每个人都会遇到这种情况。在生活中如果遭遇尴尬，很多时候只能硬着头皮去解决，如果解决得不好，必然会遭受一些损失。

比如你和刚认识不久的女朋友一起去逛超市，在你不知情的情况下，给了收银员一张假币，这时收银员当着众人的面告诉你这件事情，你必定会非常尴尬。这时如果你的铁哥们在你身边，并不失时机地说：“哎呀！这假币是别人找给我的，本来我一直放在家里给小孩玩的，没想到昨天打麻将的时候让你拿走了。”

有了这样的解释，相信你的尴尬会化解，并且这时你一定会非常感激你的这位铁哥们。

工作上也是如此。在工作中，如果上司在客户、员工面前出现了失误，可能会陷入某种尴尬的局面。这时，作为下属要懂得维护上司的形象，挽回上司的



面子，在必要的时候挺身而出，解除上司的难堪。

如果我们在必要的时候能够“牺牲”自己来解除上司的尴尬，上司在心里一定会明白“我”是可用之人，日后才有可能得到重用。

张灵是一家化妆品公司的区域销售经理助理，主要协助经理日常的管理工作。她毕业后就来到了这家公司，现在已经有两年的时间了，在工作上，上司一直对她非常满意。

转眼间到了年底，员工们都在忙着冲刺最后的业绩，而张灵则在准备销售数据，为评选优秀员工做参考。

元旦刚过，她就将需要的数据交给了负责评选的相关人员。评选结果出来后，张灵将受到表彰的员工名单输入到电脑里面打印出来，然后交给了经理，供经理在表彰大会上宣读。

表彰大会如期举行，在一个偌大的酒店大厅中，人头攒动，各个区域的销售经理及所有的员工都来到了现场。在宣读表彰人员名单时，当张灵读经理读到王小军的时候，自己区域的员工开始骚动起来，这时经理还不知道怎么回事，其他区域的经理也在互相看着，不知道是什么情况，而张灵马上意识到经理把名字读错了。

原来在表彰人员名单中，有一个叫王会军的员工，和公司里一个没有成为表彰人员的员工王小军名字只差一个字。王小军和王会军两人的业绩有很大的差距，王会军的销售业绩要比王小军好很多，这是大家有目共睹的，所以大家一致认为受到表彰的应该是王会军，而不是王小军。

在这千钧一发之际，张灵立即走上台去，向经理耳语了一番之后拿起话筒说：“实在不好意思，由于我们公司的王小军与王会军名字只差一个字，我在输入电脑打印的时候弄错了，再此我向大家道歉。”

就这样，这场尴尬就此化解了，事实上确实是经理读错了名字，表彰人员名单并没有错。可能是因为王小军是老员工，而王会军是新员工，在经理的脑海中，对王小军的印象比较深，从而读错了名字。

类似于案例中这样的尴尬可能会经常出现，对于一些应变能力强的上司来

说，他们会用幽默或者其他方法瞬间化解掉，而对于一些爱面子、没有太强应变能力的上司来说，却是一个很大的尴尬，甚至会出现脸红脖子粗的现象。

也许有人会说：“张灵也太傻了吧，明明是经理的错，为什么自己还要承担呢？”其实不然。

作为上司的“左右手”，上司遇“难”就等同于自己遇“难”；上司遇到尴尬就等同于自己遇到尴尬。直白一点的说法，上司的命运其实就决定着自己的命运，比如上司某一天升职了，那么自己很有可能会代替上司的位置或者与上司一起升职。而某一天上司如果降职了，那么自己绝对不会升职或者代替上司的位置，因为你曾经和上司是“一伙”的。这里套用一个广告词：“上司好，你才能好。”

因此，案例中张灵的做法是非常正确且必要的。面对上司遭遇的尴尬，她能够牺牲小我，维护上司，在这件事情之后，张灵在上司心目中的位置必然会越来越重要。



重点修炼

不管是工作中，还是生活中，每个人都在尽量避免遇到尴尬的事。作为顶头上司，会有高处不胜寒的感觉。因为上司的职位越高，员工对其期望值越大，他们的一举一动，员工都看在眼里。所以，一不小心就会造成一些尴尬的场面。作为上司的“左右手”，上司失误造成尴尬时，自己应该如何应对呢？下面提出了几点需要注意的地方。

- 1、及时转移众人的注意力，敢于把自己推向“风口浪尖”。**替上司承担下小的疏忽或者失误，这些发生在自己身上是无伤大雅的事，而发生在上司的身上则会影响上司的形象和威严。
- 2、善于寻找理由，为上司开脱，把话题转移到对上司有利的一方面。**
- 3、随机应变，反应迅速。**尴尬往往发生在一瞬间，不要等到大家都明白是怎么回事了，再去化解上司的尴尬，这样反而会让大家觉得画蛇添足。
- 4、和上司形成一定的默契，在自己承担责任时，要和上司心有灵犀，双方心知肚明、心照不宣。**



● 酒桌上会说话好办事

在酒桌上，聚在一起的人仅仅是为了喝酒吗？不是，喝酒是一种联络感情的方式。那么酒桌上又如何联络感情呢？是语言。酒桌上的话语对能否联络好感情起着至关重要的作用。

一个在酒桌上不会说话的人是办不好事的，甚至还会把事情变得越来越糟糕。酒桌是一个特别的场合，尤其是和领导高管洽谈生意时，要会活跃气氛、联络感情，这可以促成事情的顺利进行。这就要求处在酒桌的人能说会道。

在任何场合下，说话都是一门学问。要掌握说话的技巧和分寸，了解其中的禁忌，避免引出不当的言论。

具体地说，在错综复杂的人际关系网里，要懂得如何不失面子地拒绝别人，在适宜的情况下得体地赞美别人，要揣测对方的内心，以求能够在言语上与其达成共识。

酒桌上说好话是办好事的前提。那些在社会上吃得开的人，他们的成功就源于拥有张会说话的嘴。酒桌上会说话的人，通常能吸引众人的注意，赢得众人的夸赞，从而给他人留下一个深刻的印象。而这无形中积累了自己的人脉，等到有求于他人的时候，他人绝不会以不认识你为由把你拒之门外！

在酒桌上，遇到不好回答的话要岔开话题，小心陷入僵局。即使自己不会喝酒，也不要总是把这句话挂在嘴边，免得扫兴。如果自己会喝酒却说了这句话，往往会给他人留下一个虚伪、做作的印象。当然，具体情况要具体分析，不能一概而论。

酒桌上会说话，这对上司身边的人更加重要。在酒桌上，懂得借酒与他人建立良好的人际关系，懂得在言语中让对方尽兴，就能够尽快解决平时难以解决的事情。

苏珊是一家网络公司的市场部专员，她平时的工作就是准备市场资料，为经理提供所需要的资讯，把握网络上的信息动态等。每天的工作简单而繁琐，她似乎已经习惯这么安逸宁静的职场生活。

有一次，经理约见一个对网络感兴趣的投资商。这个投资商想要详细了解公司的广告投放情况，而对公司相关信息了解最清楚的就是苏珊，所以经理决定带着她一起去。

来到了酒店，苏珊便被震住了。看着桌子上满满的名牌好酒，她在思考怎么和经理解释能够全身而退的时候，双方已经落座了。这个投资商特别热情好客，和经理嘘寒问暖几句话之后，便倒了一大杯酒要和经理碰杯，说是希望这次合作愉快。经理也是一个豪爽的人，举起酒杯，两个人一饮而尽。

刚喝完这杯酒，投资商立刻让助手把酒倒满，她知道新一轮的敬酒已经拉开了序幕。双方边喝边聊，场面越来越热闹。

当投资商问及公司的一些情况时，苏珊不失时机地加入这个话题中，告诉了对方想要知道的信息，投资商对苏珊的回答相当满意，举起酒杯就要和她喝酒。

她自知酒量不行，就对投资商说：“我一个女子，没有您的酒量和气度，只饮此一杯，我先干为敬。”说完，她一口气喝完了整杯的酒，表现得泰然自若。



投资商见她表现得如此真诚自然，就没有再让她喝酒。酒到酣处，经理和投资商都很高兴，苏珊站起来说：“看大家喝得这么尽兴，肯定都是爱酒懂酒之人，而这个我是体会不到了。但我有了一个想法，在我们的网站上可以开一个酒论坛，喝酒的人可以发表一些自己喝酒的乐事，这也为不喝酒的人提供一个平台，让他们了解喝酒的感受。”

经理觉得这是一个不错的想法，说道：“这可以达到资源的共享，一定会有不少的点击量，这个可以试一试。”投资商对网络本身也有很深的了解，不停地夸赞苏珊的聪慧机智。

苏珊这一番话后，经理和投资商不再喝酒，而是更深入地谈论各自对网络的认识。一番畅聊后，投资商和经理签订了合约，后来这个投资商成为了苏珊网络公司的一个大股东。

苏珊在随经理会见客户的过程中，她的表现非常到位。她时刻谨记此行的目的，不失时机地向客户介绍公司的相关业务，给客户留下了一个很好的印象。

在中国，酒文化是非常盛行的，很多平时不好办的事情，一上酒桌就好办多了。其实并不是酒能够让事情好办，而是在酒桌上有会说话的人，这是事情是否好办的关键因素。

本案例中，苏珊发挥自己的主观能动性，借酒发挥联想，提出建立酒论坛的主意。不管这个建议不可行，但它引起了投资商更大的兴趣，继而加快了对网络投资的步伐，这就是一种说话的策略。

作为下属，我们不能狭义地认为酒桌是一个娱乐的场所，有时候也要把它当成一个工作的场所，善于借机行事挑起某些话题进行详议，就有可能让事情更加好办。



重点修炼

在对外应酬的时候，有七成的人表示自己不会说话，不知道如何活跃气氛，也不能够做到和他人轻松自如地沟通交流。如何做到与上司一同出席饭局时，为

上司打破僵局，营造愉快的沟通交流氛围呢？

- 1、上司给在场的人员敬酒时，要及时做出回应，鼓动大家一起喝酒，最好是再说一些祝福的话。
- 2、自己敬别人酒时，要说出一个合适的理由，可以适当地赞美别人，让别人心服口服愉悦地喝下这杯酒。
- 3、要学会开自己的玩笑，当没有人说话时，不要贸然把话题往别人身上引，以免引起他人的不悦，最好的办法就是言及自己，让自己成为话题的焦点。不过，这样做要考虑到酒桌上自己的份量。
- 4、在与其他人的沟通交流中，可以借题发挥，充分发挥联想，把话题往更有利于自己的方面引导。比如顺便展望一下未来等，所说的话题一定要以实际情况为依托，切忌夸夸其谈。
- 5、说话要说到点子上。在酒桌上，有时候自己不停歇地说了一大堆话，在场的人却没有一点反应，这就是没有找到能引起共鸣的话题。酒桌上说话，要做到有的放矢，言语中有实质的内容。
- 6、利用幽默怪诞活跃气氛。可以用一些风马牛不相及的事做比较，但一定要找好切入点。
- 7、如果是陪上司与客户一起喝酒，那么一定要体现出这次喝酒主要是为客户准备的，不能过于突出地表现出其他目的。



● 需要为上司挡酒吗

在职场中，不管是会见客户，还是公司聚会，九成以上的公司都会选择喝酒的方式联络感情。在中国，敬酒是必不可少的一项礼仪，平级敬平级、下级敬上级等，那么，在酒场上，需不需要为上司挡酒呢？

有一些下属认为，为上司挡酒就是为上司减轻了负担，于是只要在喝酒场合，他们就开始积极地为上司挡酒。这样有的时候可以赢得上司的好感，但在有的时候却会得罪人。

比如上司面对的是一个重要客户，酒桌上又有对等喝酒的讲究，此时如果下属主动为上司挡酒，岂不是让客户不满，而且生意很有可能泡汤。

反过来讲，如果上司不胜酒力，又有很多的人给上司敬酒，这时作为下属不懂得为上司挡酒，上司可能就要爬着回去了，最后对下属肯定是不满的。

因此，需不需要为上司挡酒，这要视情况而定，根据场合、对象和喝酒的进

度来决定是否应该为上司挡酒，要让上司和敬上司酒的人高兴，不能让他们扫兴。

小赵是某广告公司的业务员，平时工作很认真，不抽烟，在大学的时候喜欢喝点酒，但他胃不好，酒量一般，也就不怎么喝了。来到这个公司已经有两年多了，平时聚会的时候他也会喝一点，但一般不会喝多。

这天下午正要下班，经理突然叫住小赵说：“今晚我要去见一个房地产公司的客户，谈广告投放的事情。如果这个项目拿下的话，能够为我们公司带来几十万的效益。今晚可能会喝点酒，你和我一起去吧。”

小赵听经理说是工作上的事情，虽然要喝酒，但他还是答应经理一起去。他在上大学的时候经常和朋友们一起喝酒，所以对酒桌文化也有一些了解，大致明白自己该怎么做。

晚上小赵和经理来到了酒店，不一会儿客户就到了包房，对方也是两个人。大家互相寒暄了一番，简单地做了一下自我介绍后就开始上菜了。经过介绍小赵得知，对方是某房地产公司广告部的决策人。

菜上好后，经理首先端起了酒杯为客户敬酒，对方非常高兴，一饮而尽，然后彼此开始聊天吃菜。在经理和小赵敬了对方几杯酒之后，对方开始不停地向经理敬酒。这时候小赵不敢上去挡酒，因为他怕对方不乐意，搞砸了这笔生意，毕竟自己和对方不是一个职位层级的。

经理喝了几杯酒后，满脸通红。这时经理给小赵使了一个眼色，让小赵陪他们喝。在对方又端起了酒杯开始敬自己的上司的时候，小赵不失时机地扶着经理说：“各位老总您看，我们经理现在可能喝大了，要不这杯酒我陪您喝吧。”

客户微笑着说：“行，没问题，和你们经理该喝的都喝了，这杯酒你就替你们经理喝吧。”就这样，在经理的抱手作揖下，小赵为经理挡了不少的酒，当然也没有影响这次吃饭的目的。

第二天，经理去客户的公司，将合同签了下来。

常在上司的身边，下属会碰到各种饭局或者酒会，懂得何时该挡酒何时不该挡酒是很重要的。通常情况下，在上司喝第一杯酒或者前三杯酒的时候，作为下



属是不能挡酒的。当然，如果上司有某种疾病确实不能喝酒时，下属应该为其挡酒。如案例中的小赵，在经理与客户喝前几杯酒的时候，他没有挡酒。

在了解到上司确实不胜酒力或者已经明显看出他有一些反应时，应该找准时机为上司挡酒，自己的插入要把握好机会。

为上司挡酒一方面是为了关心上司，但很大一方面是为了提升上司的面子。在如今的酒桌上，尤其是一些官员的酒桌上，很多上司都带有一个下属，一方面是为了工作，一方面就是为了给自己挡酒，提升自己的面子。

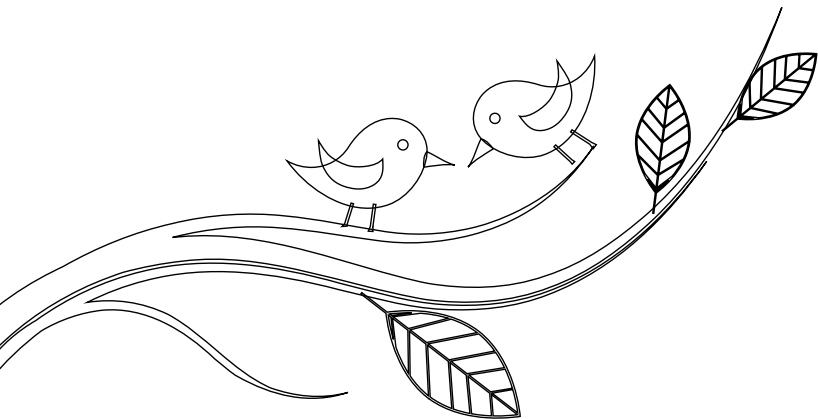


重点修炼

正所谓知己知彼，方能百战不殆。喝酒是一门艺术，只有充分考虑了细节，才能在酒桌上应对自如，达到为上司排忧解难的目的。作为上司的“左右手”，怎么明确是否为上司挡酒呢？对于这个问题，下面总结了五个需要考虑的方面。

- 1、认准上司明确的态度。**酒桌上离不开观察，什么时候上司主动言及自己，让自己代为喝酒，这时候能喝多少喝多少，绝不要含糊。如果上司喝得正尽兴，完全没有拒喝或者找人代喝的意思，就可按兵不动。
- 2、在话语中明确上司的意思。**上司在有些场合不适宜提出让下属代酒，但自己又不胜酒力，他会在言辞中提示下属。此时此刻，员工要发挥自己的机智，分析上司说的话，在言语中判断出上司是否需要挡酒。
- 3、看喝酒的场合。**在不同的场合学会确认上司的地位和自己的身份。如果是比较庄重的场合，上司在喝酒时会说一些客套话，比如说自己不胜酒力之类。这时并不是表示上司需要人挡酒。这种公务酒是上司不得不喝的，下属作为局外人，不可轻易参与其中。如果是一般的聚会，喝酒只是为了助兴，员工可以适当为上司挡一挡。
- 4、酒到酣处即可，摸清上司的状态。**作为上司身边的“左右手”，为了避免酒场上出现尴尬的局面，要密切关注上司的状态。醉酒事小，如果失态了将会给上司的形象造成一定的影响。有些时候上司身不由己多喝了几杯，这时候要提醒上司，让上司做到心中有数。

5、不要忘了以自己的酒量为依据。如果自告奋勇为上司拦下了很多酒，而自己酒量不行，喝不完那么多，就会给上司带来难堪。在酒桌上不需要自残式的做法，要知道，这样的做法并不被人看好。



懂做“粉丝”： 情感投资，建立巧情谊



做上司的“左右手”，如果把上司当做朋友，可能会缺少对上司的那份认真；把上司当做亲人，工作将会无法分配；把上司当做情人，最后必定是双方受害。上司需要和他的“左右手”建立一种微妙的情谊，这一点你需要做到。



● 让上司对你产生“特别情感”

人与人之间并不是孤立的，总有一份或深或浅的感情维系着。在职场中，上下级之间需要有一种很微妙的关系，这种情感在职场中将会非常的有用。

有的下属会和上司建立一种友谊式的感情，他们觉得这样会让上司把自己当做朋友一样看待，工作起来会更加的容易，但是这种关系有优点也有缺点。优势是：在工作上，彼此会有一个好的沟通。缺点是：对于上司来说，有时候工作会很难安排，影响工作的正常程序。比如在下属犯错该惩罚的时候，由于有一种友情在里面，上司会很难办，即使按照规定办了，作为下属心里有时候也不会太舒畅。

有的下属会和上司建立一种亲情式的关系，这种关系的优势是：彼此之间会像亲人一样保护、关心、体谅对方，作为下属，在上司有难的时候，绝对是第一

个跳出来帮助解决的人。劣势是：因为有一种亲情的关系，所以在工作的指派与管理中会有有一定的阻碍。作为上司，在工作的安排中，可能会将一些较为轻松的工作安排给对方，长期如此，必然会引起其他同事的不满，影响整体工作的管理。

下属与上司之间产生爱情，在职场中我们经常有所耳闻，有的最终还会走进婚姻的殿堂。但单单从工作的角度来讲，这种关系有优势也有劣势。优势是：彼此之间会有一种心有灵犀的感觉，当上司为其指派工作后，下属会从上司的几句话中明白上司的最终想法，在一定的角度能够提升工作的效率。劣势是：除了上面两种关系所具备的缺点外，这种关系往往会走向两个极端，要么成为一对恋人，要么关系崩裂，双方各走一边。无论哪种，都不可能再维持上司与下属的关系了。

我们看到，这三种关系都有不同的优点与缺点，而且缺点是大于优点的，无论建立哪一种关系都会影响自己做一个优秀的上司“左右手”，所以我们不应该和上司单纯地建立其中某一种关系，而要积聚其中的优点，建立一种“特别情感”。

小文是一家房地产公司的文员，平时的工作就是为总经理准备资料，传达决策等。

他来公司的时间并不长，仅有半年的时间，对公司其他员工的了解也不深，但却已经成为了领导离不开的“左右手”，他到底是怎么做的呢？

有一次经理让他准备一份季度销售报表，说是总公司要进行全面的审查，他按照经理的吩咐马上进行了资料的整理。在整理的过程中他偶然听到：“公司可能要转型，这次审查可能会涉及到前几年的工作。”

听说了这个消息之后，他想，根据自己以往的工作经验，如果公司要转型的话势必要进行一次全面的审查，一年内的销售报表也应该在这个范围之内。想到这里，他在整理资料的过程中，除了完善经理交给自己的工作外，还有意识地把全年的销售报表整理出来。他想，如果总公司要年度报表的话，经理就能够及时报上去了。

果不其然，在经理向总公司上交季度销售报表之后，没过几天总公司就开始要年度销售报表。这时小文在经理开口让其准备全年销售报表的时候，马上拿了出来。经理感到很意外，用怀疑的眼神翻开一看，果然是全年的销售报表，经理惊奇地



问：“你小子怎么知道我会让你准备年度报表呢？”

小文微笑着说：“我只是猜想您可能会用到这些东西，所以事先准备了一下。”

经理开玩笑地说：“你一定很会照顾你的老婆，如果你是女的，我一定要请你做我老婆，呵呵！”

自此之后，小文在工作的过程中处处为上司着想，很多工作总是能够在经理吩咐之前完成。经理对小文也产生了信赖，不仅信任小文，有时候也会替小文的工作考虑一下。

案例中小文能够在上司分配第一份工作的时候预想到接下来的工作，所以他在做第一份工作的时候会有意识地为下一份工作做准备。这样在上司开口要求小文的时候，他能够第一时间提供给上司。相信这对于任何一个上司来说都是非常意外的，因为这样的事情只有具备一定默契的人才能够办到，比如自己的另一半、密友等，因此经理对小文必定会刮目相看。

在职场中，类似于小文与上司之间的这种“特别情感”其实是非常难拿捏的，如果把握不好就达不到那种效果。所以，在为上司处理某些事情的时候，既要让上司知道你对他的关心、默契与忠心，也要让上司明白你始终是他的下属。上下属是男女之间时，一定要注意，否则事情将会变得复杂。



重点修炼

身为公司中的一员，你不是处在冷冰冰的地窖里。只有善于运用感情投资，才有机会让自己的事业如日中天。你要用自己的表现，向上司证明自己处在不可替代的位置。

- 1、慎重把握“特别情感”的度，始终铭记自己是下属，不可超越这种关系。
- 2、最大的感情投资就是做好自己的事，完成分内的工作。
- 3、以礼待人，用自己的谦虚礼让赢得上司的青睐。
- 4、对待上司要坦诚，可以根据上司的接受方式相应地采取直言善谏或者旁敲侧击。
- 5、遇到困难或者问题，主动提出解决方案供上司参考，发挥自己助手的作用，获

得上司的好感。

6、对上司的恭维要适时适当，自然而然。在相互信任、彼此欣赏中培养亲密的上下级关系。

7、和上司高效沟通，敞开自己的心，收起自己的小算盘。学会换位思考，从上司的角度，为公司获得最大利益而考虑问题。



● 不要让异性上司误解你的情感

我们知道，要做一个好的下属，就要懂得关心上司、保护上司、为上司着想、站在上司的角度上考虑问题等。这其实是作为一个下属应该做的，但是在异性之间，这种本是职责范围内该做的事情反而非常容易让对方误会。当下属去做这些的时候，上司可能会觉得下属对自己有意思，从而必定会破坏上下属关系。

上下属情感之间的误会一般来自于两个方面：

一方面是下属在做自己职责范围内工作的时候，将关心、保护等情感过度表露，没有加以说明或者处理，从而让上司觉得你可能是在表达其他的情感。比如下属为了表达对上司的关心，在公司没有规定的情况下，每天为上司准备早餐，这难免会让上司考虑下属是不是在追求自己。

一方面是上司的“自作多情”。本来下属是完成自己的分内工作，上司通过自

己主观的想象，误解了下属所要表达的意思。这个时候下属就要及时做出解释说明，不可让这种误会延续，时间越久最后越不好处理。

在与异性上司共事时，虽然自己可以主动与其亲近，但还是要保持一定的距离。虽然有时大家会有“心有灵犀一点通”的默契，相谈甚欢，但也不可逾越上下级这个尺度。

如果与异性上司之间的感情关系处理不好，就会陷入工作之外的纷争，这等同于引火烧身。在职场中，每个人都像是生长在大漠中的仙人掌，大家可以彼此扎堆，相互靠近，但是必须保持一定的距离，才不会被“刺”伤。尤其是异性上下属之间。

王伦是一个乖巧的女孩，目前在一家服装贸易公司做总经理秘书。之前她并没有这方面的工作经验，但在面试的时候，她的活泼开朗吸引了总经理，于是总经理就留下了她做自己的秘书。

总经理比王伦大15岁，时间久了，总经理亲切地称呼她为阿伦。王伦十分感谢经理给她这个工作机会，对经理自然是毕恭毕敬。随着时间的推移，王伦对总经理越来越了解，两个人也越来越有默契。

作为秘书，王伦对总经理的生活习性有很深的了解。比如，经理每天早上来之后会先看几份报纸，这期间，他会喝一杯茶。经理不喜欢接陌生人的电话，看到陌生来电，她需要去接听。经理该参加什么活动，她都要及时提醒，并叮嘱该穿什么风格的衣服……

所以，王伦每天早早地来到办公室，为总经理准备好报纸、泡一杯茶。听到总经理室的电话铃响后，她会放下手头的工作，朝经理室的方向望去，时刻等待总经理的招呼等。她这样的细心、贴心，总经理都看在眼里。

渐渐地，总经理好像对王伦越来越有好感，在工作中，王伦明显感到自己到总经理办公室的次数越来越多了。她有时只是送一些无关紧要的材料或者文件，总经理收到这些材料和文件后，并没有细看，便夸她的工作做得好，还有一大堆嘘寒问暖的话。这些让王伦感到很不自在。

时间长了，王伦发觉事情有点不对劲，但不知道是哪里出了错。后来听到同事们



的议论后，她才如梦初醒，原来是上司误解了自己对他的情谊。

为了不影响到自己的工作，在一次下班后，王伦微笑着来到了总经理办公室，与总经理进行闲聊，期间还特意提及自己的男朋友，夸自己的男朋友是如何如何好，而且还谈到了将来结婚的事情。

总经理是一个聪明人，经过这次闲聊，他立马明白了。自此以后，总经理也不再那么过分关心王伦了，王伦还是像以前一样认真工作，彼此回到了原先的上下属关系当中。

作为上司的“左右手”，受到上司的抬爱固然不错，但如果是受到异性上司的错爱，那我们就要当心了。为了更好地开展工作，和上司之间确立一种默契的关系是必需的，但这种关系要有一个度。

职场中，员工都在争做上司身边的“红人”，感情投资已经泛滥。员工对上司投注过多的感情，有时难免让上司不明所以，甚至误会。要处理好自己与异性上司之间的关系，就要用理性战胜感性。如案例中的王伦，她在感觉到上司对她的误会之后，认识到了事情的严重性，理智有技巧地对上司加以说明，化解了上司对她的感情误会。

所以，在异性上下属关系中，作为下属，我们在履行自己职责的时候，一定要谨慎，采用一定的技巧，防止上司误会你的情感。在发现上司误解了你的情感之后，最好不要将错就错，应该理智地采用一定的技巧去说明，否则必定会影响自己职业的发展。

也许有的人说，在职场人因为上下属关系而成双成对的有很多，而且有的还过得很幸福。我们需要明白，工作与爱情是永远不能够掺杂在一起的，这会影响工作，也干扰爱情。



重点修炼

在上司的身边做事，不仅要让上司肯定自己的工作能力，还要让上司了解自己对其的工作情感。为了避免上下属之间出现情感上的误会，我们可以采用以下

几种方法：

- 1、和上司之间的话题尽量是有关工作的事，不要涉及人生、感情之类的私人话题。
- 2、尽量减少和上司单独相处的时间或次数，和上司保持一定的距离。
- 3、对于上司的性格、工作习惯、生活习性可以有一定的了解，但在运用上，仅限于工作之中。
- 4、在自己的行为举止中、言语态度上，要充分体现上下级的关系。
- 5、不要和其保持暧昧不明的关系，对上司的关怀要有度，发现误会，应及时解释说明。
- 6、可以做一些微不足道，但足以让上司感激和感动的事情，但在操作的过程中要让上司明白这是你工作分内的事情，以免产生误会。



● 忌做无主见的“大象”

如果我们把职场比做“热带雨林”，把公司里的各种人看做是各种动物的话，那么老板就是森林之王，而长期跟随在上司身边的人就如同大象，协助森林之王来统治好这片森林。

作为上司的助手，我们大多数都处在一个听从上司的安排、服从上司的命令、上司让我们做什么我们就做什么的情况，这样做并没有错，也是一个下属的职责之一。但是在做到这些的时候，我们还要懂得思考，不能因为服从命令而服从命令，在完成上司交给我们的任务的时候，应该有意识地去分析、总结，认识到其中的优势与不足。发现有更好的建议的时候，要巧妙地提出来，让上司感受到你是一个善于思考的下属。

有些下属，他们最大的特点就是服从上司的命令，却不懂得思考，做事往往

会出现随大流、不敢或者不懂得表达自己的意见。他们一般习惯在上司的指挥下做事，如果上司没有布置下来任务，他们就会无所适从，不知道自己究竟该做什么。这样的下属是非常可悲的，站在上司的角度上考虑，他们必定也会无奈于下属的没有创新。

小贝是一家销售公司的文案总监。为了促进总公司与分公司间的密切联系，上司要求小贝做一期公司内部发行的期刊。小贝的文字功底很好，他觉得三五天就可以完成，于是满口答应了下来。

在接到上司给自己的这个任务之后，他马上分配给了自己的下属，并对下属说：“为了宣传企业文化和加强公司内部人员的联系，我们要做一期供内部人员阅读的期刊，大家集思广益，先把自己认为比较好的选题写下来，最后我们统一分析。”说完他便匆匆离开了。

对于这个文案，其实他也不知道该怎么去做，他想，让下面的员工做一些出来，最后挑一个比较好的就可以了。

一个星期后，小贝询问大家文案策划情况。办公室一共有5个人，大家纷纷拿出了自己的策划案。小贝想，那就让大家讲一讲吧，哪个完美就用哪个，于是大家按照顺序开始讲自己的策划案。

第一个员工拿出自己的策划案说：“我准备做成散文式的刊物，这样能够让读者在优美的意境中获得休憩，能够有效地激发员工的情感。”

第二个员工说：“我准备做成广告形式的期刊，这样可以让读者在大量的宣传中更加了解公司的内部情况，加强员工对公司的了解。”

第三个员工说：“我准备做成漫画式的期刊，迎合当代最为流行的快餐文化。”

.....

就这样大家各自说着自己的观点，小贝觉得每个都非常好，一时间不知道该用哪一个，最后他决定把这些方案都报给自己的上司，让上司自己选择吧。在他把方案传给上司后，本想一定会得到上司的夸赞，谁知上司在电话中非常生气地说：“我让你弄一个方案，你怎么给了我这么多，我到底该用哪个呢？如果这样的小事你都让我决定，那么你还能为我做什么呢？”



上司的问话让小贝哑口无言，坐在办公室翻看每个方案，不知道该如何选择。每个员工都说自己的方案很不错，到底该听谁的呢？

无奈，最后他凭第一感觉随便选了一个交给上司。

可以看出，小贝是一个犹豫不决的人。在确定公司内部期刊方案的时候，他没有自己的主见，把最后的选择权交给了上司。要知道有些事情是需要交给上司抉择的，但是有些事情必须要自己做出决策。通常情况下，上司的工作都比较繁忙，如果大事小事都由上司来决策，显然上司的精力不够。

作为一个文案总监，小贝有着一定的决策权力。上司把这件事交给了他，表明了对他的信任和期待，可他自己却陷入了无法抉择的困境，这样上司怎么会再对他委以重任呢？

一个没有主见的人往往会根据表面现象去判断一事物，比如案例中的小贝。如果员工在讲述自己的方案时，其中有一个表达非常优秀的话，那么小贝必定会觉得这个方案是最优秀的，但为什么优秀他却不懂得分析。

没有主见的下属有时候是不懂得思考、分析的，比如小贝在无法决定选哪个方案时，可以这样思考：既然期刊主要是内部员工看的，那么完全可以用一两天的时间在员工中间做一个随机调查，哪一种方案更让员工喜欢就给上司哪一种，这样既能选择出最好的答案，也不会让上司觉得自己没有主见。



重点修炼

下属不仅仅是要服从上司的命令，还要做上司的参谋。上司提出了一个目标，而如何完成这个目标则是下属要考虑的问题。要想成为上司得力的“左右手”，就要做到对上司有帮助，让上司发现自己的办事能力和才华，而没有主见是大忌。

- 1、切忌考虑问题不深入，不成系统，留给上司一个支离破碎的方案。
- 2、对上司交待的任务，要统筹安排，不能只是答应下来而无所作为。
- 3、对于难以抉择的事情，从多个角度去思考，综合分析。征求他人的意见时，不

要忽略自己的看法。坚持自己的主见，不要经常被别人的思路干扰，要有自己的判断和思考，别人提出的方式方法只是参考。

- 4、对于上司交给自己的工作，尽量不要给上司留选择题，拿一个确定的答案给上司，这样会提高上司的工作效率。
- 5、在向上司表达自己的意见时，要把握技巧，不要用指责、教训的语气，确保上司明白你的意思。对于上司最后的决策，不要直接质疑。
- 6、抛弃自己的依赖性，有些事虽然是和同事一起完成的，但要有自己的看法和职责，不可总是依赖他人。



● 体贴上司，默默关心

在职场中，我们都知道，其实下属和上司都是为共同的目标奋斗着。我们要懂得体贴上司，这样他的工作目标就可以更好地完成，同时我们的工作目标也就完成了，这是一个相辅相成的关系。

相互体贴是职场中人际相处的一种很好规则，可以有效地增进彼此的感情。比如，通常情况下，单位有同事生病住院了，那么其他同事不管与其关系是近还是远，出于同情体贴，都会带上一点礼物去看望，这其实是我们中华民族的一种传统美德。

对于上司，我们更需要发扬这种传统美德，因为自私地讲，他们的利益与我们自己的利益是有直接关系的。

有些人认为，既然是上司，那么对他的体贴就应该是大张旗鼓、轰轰烈烈

的，这样可以给上司一个深刻的印象。其实不然，有时候这样的体贴不但费时、费力、费财不说，达到的效果反倒不如我们默默地关心。

在上司深夜加班劳累的时候，无须买几千块的营养品给他，只需一杯咖啡，就可以振作他的精神；在上司感冒发烧生病的时候，无须组织浩浩荡荡的队伍去慰问，只需一句深切的问候就能够让上司的内心感到温暖。

下属对上司的关心，需要的是一种心灵上的关心，这样的关心必须是纯粹的、真诚的、发自内心的，而不是所谓的阿谀奉承、巴结，带着企图的、特意的表演只会让人感到做作、矫情。

王楠在一家影视公司的视频部工作。她每天的工作简单而繁琐，要么观看制作好的片子，查看是否有纰漏之处；要么转变一下影片片段的格式，为后期影片的制作做准备。

这样的工作很费时间，但王楠希望自己在工作中能够掌握更多的关于影视制作方面的知识，将来可以独立完成一个小片段的策划、拍摄、后期制作。

王楠的主管是一个工作狂，每天都会工作到很晚，但她对王楠很好。为此，王楠觉得再苦再累也没有关系。有一次在和主管一起吃饭的时候，她发现主管的手腕磨出了一个红红的大圈，她边吃饭边好奇地问：“主管，您手腕的大红圈是怎么回事啊？”

主管看了一下自己的手腕，发现手腕上的异样，笑着说：“可能是最近太忙，用鼠标时间久了，与桌面磨得吧。没事，在电脑前工作的人一般都会出现这种现象。”

王楠在一旁听着点点头，深刻地体会到了其中的辛苦。在工作中，主管是一个要求完美的人，每做一个影片，她都要修修改改好多次，直到最终达到她满意的效果。

周末王楠和朋友逛街的时候，看到一款鼠标垫。听销售员介绍，这款鼠标垫是根据人体工程学原理设计的，最适合长时间使用鼠标的人，可以有效减少手部的疲劳度。价格也不贵，只需要10元钱。王楠想，这样的鼠标垫对主管来说再适合不过了，她每天都要拿着鼠标操作，用这个鼠标垫的话一定能够减轻手的疲劳。

于是王楠就买了两个，一个留给自己用。第二天下午下班后，所有的同事都走



了，她见主管还在位置上加上班，便拿着鼠标垫走到主管身边微笑着说：“我昨天去逛街的时候，发现了一种鼠标垫非常不错，听说可以减少手部的疲劳。我心想对于我们这些在电脑前工作的人来说非常有用，所以就买了两个，这一个给您用吧。”

主管微笑着说：“谢谢小王。”随后主管将新鼠标垫垫在了鼠标下面，用起来真的很舒服，主管的心情大好。

自此以后，两人之间的距离似乎更加近了，主管对王楠更加照顾，每次在下班之后，主管都会向王楠传授一些片子剪辑方面的技巧。

案例中讲的是一件小事，王楠在为自己考虑的时候想到了上司，所以，这样的体贴是随意的，但是我们看到，这种看似随意的体贴却发挥出了很大的能量，究其原因，主要有三个方面。

第一、这种小小的关心是上司最为需要的。比如，一个在沙漠里面困了很久的人，你给他一百万美金他不一定会开心，但是你给他一瓶一块钱的矿泉水，他必定会把你当成救命恩人。案例中一个小小的鼠标垫正是主管需要的，因此她会产生一种感激之情。

第二、这种关心是默默无闻的。我们看到王楠送主管鼠标垫，是在下班的时候，她并没有在众人的面前显摆自己是如何关心上司、体贴上司的。这样既容易让上司接受，也不会使自己受到同事的非议。

第三、这种关心是随意的。在送主管鼠标垫的时候，王楠表明是在给自己买的时候，给上司也买了一个，这就体现出了一种随意性。作为主管，就不会产生被巴结的想法，而是体会到一种真情。



重点修炼

很多人都不懂得如何和上司套近乎，以为自己做的事微不足道，上司根本不会看在眼里。其实，有时候一件看似简单的事情，往往能够赢得上司赞赏的目光。

1、对上司的体贴主要在工作上，不要过多地干涉上司的私生活。

2、在上司的身边不仅要埋头做好自己的工作，还要抬头看到上司工作期间的需要。

- 3、体贴上司不是大张旗鼓地追捧，而是默默无闻地付出，不要担心自己的付出不会得到回报，上司的眼睛是雪亮的。
- 4、给上司最需要的关心。在上司最需要的时候送上最需要的关心，要比平时的巴结、赞美胜百倍。
- 5、对上司的关心要从小事做起，从细节做起，让上司在不知不觉中感受到你的关怀。



● 不要忘了上下级关系

上司与下属之间的关系好比古代的“君臣关系”，这种关系决定了哪怕下属与上司具有“心有灵犀一点通”的能力，也不能忽视了上下级的关系。

“上下级”是一个标签，一个定位。作为职员，在和上司共事的过程中，不可逾矩。比如，下属策划了一个促销活动的方案，根据预测这个方案能够取得非常好的效果，但是根据公司规定，要执行这个方案必须要上司同意才可以，而上司这几天在外地出差不能够马上做出决定。这时我们就不能够在上司没有认可之前去开展这个方案，即使自己和上司有很好的关系，也不能够违背了这个规则，否则将会影响上司在大家心目中的形象。

下属和上司在工作中会逐渐产生出一种感情，并且有可能这种感情是深厚的。但是，不管这种感情是多么的深厚且不分你我，下属都不可忘记上下级的关系。俗

话说：“国有国法，家有家规。”正是有了规矩，国家才能够得到很好的管理。职场也是一样，有些规矩可以打破，而有些规矩是不能够打破和忽视的。

小凡刚刚顺利应聘到一家外贸公司做翻译。

入职后，为了能够尽快胜任这份工作，她每天跑市场了解产品信息，尤其是商务专有名词翻译。

这是一份极具挑战性的工作。经过一段时间的学习后，小凡基本了解了公司情况，也收集了大量产品资料，为外商的咨询提问做了充足的准备。

叶经理是小凡的上司，在小凡做准备期间，他虚心向小凡请教了几句常用问候语的说法。就在这个过程中，叶经理的好学让小凡觉得他更像是自己的一个学生，渐渐地，两个人在工作之余建立了一种良好的关系，甚至可以说是无话不谈。

很快，叶经理需要见一个外国客户，小凡做翻译。在会客厅，小凡感到紧张，而叶经理的沉着镇定让小凡很快淡定了下来。

小凡的翻译越来越平稳，并且越来越自信，就像是平时和叶经理聊天一样。一小时之后，这场艰难的谈判终于顺利宣告结束，可最后的结果并不理想。

之后小凡被公司辞退了，小凡很不解，谈判失败与自己有什么关系呢，为何自己如此卖力还会被炒鱿鱼？她走进了叶经理的办公室想问个明白。还没等她开口，叶经理就严肃地说：“你的翻译水平足可以胜任这份工作，但你没有分清楚我们之间的关系。在平时，虽然我们私交甚好，但在工作中你却忽视了我们的上下级关系，从我能听懂的几句话中发现，你给我的翻译中没有搞清这种关系。你的翻译表述很随便，没有严肃感和紧迫感，这极大地影响了我说话的分量。”

小凡说：“以拉家常的方式和客户沟通，更容易让双方放松，达到谈判的共识啊……”

叶经理笑着说：“谈判是一个庄重的场合，没有人会因为彼此的感情深厚而做出退让，公司与公司之间，有合作也有利益之争。”

小凡在工作中犯了一个大错误，那就是忽视了上下级关系。这就如同一个士兵在打仗的时候忘记了自己与指导员的关系，这样的士兵当然是不会成为一个好士兵的。指导员也不会喜欢这样的士兵，因为对方有时候并不能够完全地去执行



你的命令。

叶经理在向小凡学习英语的时候非常谦和，两人建立起了良好的私交关系。这本身是一件好事，但是小凡却将这种感情带入到了工作当中，影响了叶经理的工作。而在职场中，工作是最为重要的，所有影响经理工作的因素他必然会处理掉，所以小凡被辞退也是理所当然的事情。

人与人之间本没有高低尊卑之分，但在职场中，由于各自的工作职责和工作内容不一样，就有了上下级之分。作为职员，要服从上级的命令，公司内部的工作才得以开展。职员是上司的帮手，和上司有着密切的联系。在和上司的沟通交流中，要时刻提醒自己注意上下级关系，即便两个人感情再深厚，工作上始终都是上下级。



重点修炼

不管自己和上司私下的关系是多么好，工作是工作，感情是感情，我们必须要把分开来，决不能把两者混为一谈，这也是上司忌讳的。

在和上司的长期共事中，下属会与自己的上司形成一种深厚的情谊，并且这种情谊可能介乎友情与亲情之间。员工在这样的情谊熏陶下，切不可忘记自己的身份，忽视了上下级关系。在职场中，大家相互协作，有时候可以不分彼此，有时候又必须要分得清清楚楚。

- 1、尊重对方，既然是上下级关系，就要以对上级的态度礼遇对方。**
- 2、作为下级服从是主要的，提意见是次要的。**
- 3、对待上司不卑不亢。**用自己的业绩说话，用自己的业绩取得上司的信任和重用。
- 4、培养简单纯粹的上下级关系，抛弃自我陶醉和一厢情愿。**以为自己和上司的关系好就可以擅自行动，这是错误的认知。
- 5、分清楚场合。**上司也有优点和缺点，不要因为彼此关系好，就可以在任何场合拿上司的缺点开玩笑。

- 任何时候，不要把这种情谊当做筹码去索求

如果职员感觉自己和上司的关系特别好，上司对自己特别关照，职员是否可以趁机提出升职加薪呢？或者是在工作上挑肥拣瘦，按照自己的意愿，让上司做出工作上的重新分配、调动呢？

有时候我们可能会对工作有一些要求，比如说，自己不习惯黑白颠倒的工作，而公司每个月都要安排值五个夜班，如果自己和上司关系不错，可不可以要求破例少值几个夜班或者干脆不值夜班呢？

有些人可能去求过上司，有的上司也可能会答应你的要求，但是此刻你在上司心目中的形象已经大不如前了。上司为了能够更好地管理自己的工作，以后可能会和你保持一定的距离，目的就是为了减少你索求的理由。

也许你会说，有时候上司会主动问：“工作上有什么问题没？有问题只管提。



生活上有困难没？这个也可以说。”但作为职员该不该“放肆”地说出自己的心意呢？

上司说出来和我们主动索求是完全不同的两个概念，前者可能是对员工的一种关心，一种鼓励或者奖励，是上司心甘情愿的；而后者则会带有一种威胁、置换的性质，上司是处于被动位置的，而且有时候上司并不想这么做。因此，结局往往是不同的。

员工正常的索取无可厚非，比如说索取加班费，要求按照法定节假日休假，根据物价增长的水平提出加薪等。这里要说的是，任何时候，不要以自己与上司之间的情谊作为筹码，进行过分地索取。

张俊是一家家具公司的业务员，已经在公司待了两年。这家公司的老板子翔是“子承父业”，年龄和他相仿，两人很投缘。平时闲暇的时候，张俊就会找公司的这位小老板出来玩，两人一起喝酒、吃饭、玩桌球……

有一次，公司要派人出差去苏州考察家具市场的销售情况。正所谓“上有天堂，下有苏杭”，张俊对苏州的美丽早有耳闻，他迫切地想趁这次出差好好旅游一番。

私底下，张俊向子翔说出了自己的愿望，希望子翔看在两个人的交情上派他出差。子翔笑了笑，拍着他的肩膀说：“这次出差可不是出去玩的，在考察苏州那边的家具市场的时候，还要记录一下当下家具的设计风格，找出家具设计的潮流，所以需要资深的人才行。”

张俊不以为然地说：“年轻人有更敏感的触角，更善于发现时尚潮流的东西，所以，我完全可以胜任这次的工作。”

子翔见他这么执着，觉得没有继续讨论下去的必要，就对他说：“公事公办，我们还是在会议上投票选举吧！”张俊听后面一脸愕然，他不明白和自己如此亲近的上司今天为何会突然翻脸，完全没有了以往的温和。

关于这次去苏州出差的事，子翔召开了全体会议。在会议上他表情严肃，多次强调了这次工作的重要，希望大家为公司利益着想，做出慎重地考虑，推选出最佳人选。大家议论纷纷，最后，投票选中了在公司工作十年的设计师。

这位老资格的设计师站了起来，向在座的上司和同事表态说：“我会把所看到的新款家具都记录下来，对于那边的市场我也会做一个调查，决不辜负领导及各位同事对我的期望。”

张俊听到设计师说的话，自觉惭愧。这次出差他只是抱着出去旅游的心态，并没有把公司的事放在第一位。

之后，公司的小老板子翔也渐渐疏远了张俊，不再和他称兄道弟。

张俊与自己的上司有很多共同爱好，两个人很投缘，私交也非常好，但这些并不可以成为他向上司索求的理由。

案例中子翔是公司的老板，公司的损失就是他自己的损失，轻视公司的发展就是轻视自己的发展，这一点他比谁都清楚，所以在处理关于公司利益方面的事情的时候他是绝对谨慎的。而张俊却没有意识到这一点，认为只要和老板关系好，就可以获得特权，让自己逍遥一把，这种想法是非常荒谬的。

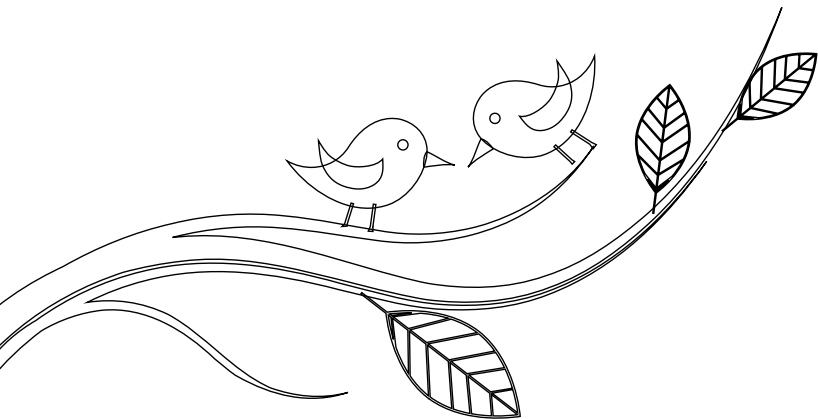
不要说是一个公司的老板，就算是公司的任何一个上司，在遇到下属以彼此之间的关系为筹码索求的时候，都会拒绝的，因为这关系着自身的前途与发展。如果哪一个上司这样去做了，无疑是“自掘坟墓”，公司、自己的利益和与下属关系的权衡中，上司往往更注重前者。所以说，下属因为自己和上司的情谊提出过分的要求，不仅会吃“闭门羹”，而且还会让上司离你越来越远。



重点修炼

和上司建立良好的关系是应该的，这样有益于彼此沟通，促进彼此的工作进展，但是永远不要拿建立起的这种情感作为筹码去向上司索求，这如同于交换。第一次也许上司会答应你的要求，但是从此这份感情就消失了，而且上司很可能不会再和你重新建立感情。所以，其实这是一个亏本的买卖。

- 1、和上司保持良好的关系，但是不要恃宠而骄。**
- 2、如果非要索求什么，那么拿自己的努力和业绩去索求，这样会更加有效。**
- 3、建立一种人人平等的理念，这样你和上司的关系长青的同时，还能够赢得上司的赞誉。**
- 4、拿情谊做筹码去索求，其实是一种威胁，没有喜欢下属威胁自己的上司。所以，永远不要试着这样做。**



懂做“斗士”： 锋芒适露，突显硬本事



斗士在我们的眼中通常为硬汉，职场中的斗士与其有异曲同工之妙。要想成为上司身边最近的人，你的能力不能掩盖上司的能力，否则上司会感受到一种威胁；你也不能够显得过于无能，否则上司会感受不到你的存在。最好的方法就是锋芒适露。



● 职场需要“软功夫”，更需“硬本事”

社会复杂，包罗万象，人也是各种各样的，有些人靠的是硬本领，有些人则是靠软功夫。不同的人凭借着不同的本事，在这样一个复杂的社会中立身。

古代有两个官员同时参加一个廷宴，却在宴会上因为一条河水的深度争得面红耳赤，谁也不服谁，险些要打起来。一个官员说是有七里，另一个官员非说有六里，双方因为面子，谁都不肯服谁。大家面面相觑，不知道如何劝解。此时一小官出来解围说：“涨水的时候有七里，不涨水的时候有六里。”这种说法验证了两个官员都是正确的，结果两个人自是欢欢喜喜，对这个说话的小官自是高看，以后事事处处都表现出照顾。此小官受到二位的提携，不久就飞黄腾达了。

这就是职场中的“软功夫”，能言善辩，巧妙解围。在当代，上司也喜欢这样

的下属，因为在很多时候他们能够用一些技巧迅速地解决困难。也许正是受到了此种现象的影响，许多人认为只要有“软功夫”，就可以在事业上平步青云。

其实不然，在拥有了“软功夫”的同时，“硬本事”一样也不可缺少，但这并不是每一个人都能够做到的。这些过硬的本事让人羡慕、钦佩，对于上司来说，也是非常需要的。

小马是某公司职员，此人能言善辩，平时为人处世圆滑老道，虽然还是个刚毕业没多久的学生，但深得同事们的喜欢。

在他看来，职场就像玩游戏，只要把各个玩家打发好了，一切就好了。于是他开始研究与同事领导的相处之道，学习和领导相处的小门道。小马一直认为，在所有的职场技能中，人际关系最为重要，只要把这个处理好了，一切都没有问题了。

小马把所有的精力和时间都花在了和同事联络培养感情上。小马站在女同事中间，仿佛一个演讲者，夸夸女同事的衣服，谈谈她们的妆容，八卦一场电影；和男同事一起就谈谈足球、篮球，下班后泡泡吧，唱唱歌；对待上司，小马则抽时间和各位领导搓搓麻将、打打牌之类的。

时间稍长，大家也都注意到了这个新人，甚至还引起了某个领导的注意。此领导觉得小马圆滑老道，能言善辩，和同事关系也不错，必能为自己所用，于是他把小马提拔上来做自己的助理。小马为此很是得意了一番，同事们也都表示羡慕：新来的员工，这么快就得到领导的提拔，实属不简单。

起初，领导叫他做点日常的事情，跑跑腿儿，招呼一下访客之类的，这种活多是动动嘴，小马自然应付自如，工作得很不错。领导也欣慰，认为自己找了一个好苗子。

但是时间不久，领导便发现了问题：在碰到一些专业工作时，小马的表现可就不那么尽如人意，甚至还丢了领导的脸。

有一次他陪领导参加一个专业会议，按道理说这是一个不错的发展机会，但是小马却搞砸了。

在领导和在场的技术人员、客户讨论一些专业问题的时候，小马为了表现自己，突然提出了一些在在场的人看来非常低级的、甚至是可笑的问题，这让在场的客户都面面相觑。



出现了这种情况，让领导没有面子不说，还极大地损毁了公司的形象。领导恼怒之下，撤销了小马的助理职位，调到一线，让其学习专业知识去了。

小马的例子，在现在这个社会里并不少见，并且有越来越多的人还非常认可小马的职场哲学。他们觉得在职场中，只要搞好了人际关系，学得一套“软功夫”，就能够平步青云。可是这些人忽略了一样很重要的东西，那就是立根之本——真本事。

我们看到，小马的“软功夫”很好，他从男女同事的衣服谈到足球，无所不能，甚至和领导都能混个脸儿熟。但是他最后还是失败了，原因就在于他没有“硬本事”。领导给了他机会，但他却因为没有掌握最基本的业务知识而搞砸了。

这说明作为上司身边的人，“软功夫”可以有，但“硬本事”必须有，这是个人职业发展的基础。“软功夫”为我们走向成功创造了机会，但是真正支持我们走向成功的，是那些结结实实的“硬本事”。凭本事说话，一切皆是机会；没有，则一切都是虚无。



重点修炼

“软功夫”就像一棵植物的土上部分，花朵娇艳而美丽，而“硬本事”就像是花的根须，它不断地为这些娇艳而美丽的花提供支持。如果没有根，那些花是存活不了多久的，根才是花生存的根本。在上司的身边也是这个道理，“软功夫”不可少，但“硬本事”不可缺，因为“硬本事”是立根之本。

- 1、在处理好人际关系的同时，主动积极地学习一些与公司产业、自身职业相关的专业知识。**（比如一个出版社社长的助理，不仅仅要和各个分社长、编辑、发行搞好关系，还需要懂得各种办公软件、图书市场数据分析甚至是稿子加工的一些工作。）
- 2、塑造一种“软功夫”应该有，“硬本事”必须有的理念。**（现在很多员工由于工作忙的关系，容易忘记、忽视一些“硬本事”的学习与掌握，久而久之我们必然会有种危机感，这就是“硬本事”缺乏的具体表现。

3、深化专业知识。很多上司身边的人可能只是知道一些基本的专业知识，这在平时的工作中已经足够用了，但如果能够更加深入地了解，那么在与专业人士进行交流的时候，不仅能够让对方对你刮目相看，而且也能够为上司挣得很大的面子。



● 巴结上司，更要周旋于同事

当今的职场中，大多数人都会直接或者间接地巴结上司。有的人说巴结上司是一种屈辱的行为，会让其他人看不起，不值得提倡。其实不然，巴结上司是职场的一种需求，至于会不会让其他同事鄙视，这主要看自己在巴结上司的时候是如何处理同事关系的。

为什么说巴结上司是职场的需求？

首先，在巴结上司的时候，无形中会提升上司在其他人心目中的位置，在某一个环境中能够提升上司的地位。在上司与对方进行交流时是具有积极作用的。

其次，巴结上司与关心上司其实很难区分，对于某位下属的表现有的人认为那是关心上司，而有的人则认为那就是巴结上司，所以作为下属，巴结上司也是协助上司工作的一种手段。

上司需要巴结，我们也有必要去巴结上司，但是不要忘记了周围的同事。前面说过，你的关心可能会被认为是巴结，你的巴结也有可能让别人认为是关心，在我们做这些的时候，必然会有一些风言风语。所谓人言可畏，如果我们一味地附和上级、巴结上级，忽略掉和你共事的同事，就会遇到很多麻烦；再加上如果我们又受到上司的钟爱，得到提拔，那么我们肯定会受到前所未有的攻击。

在一个公司里，当所有人面对利益纷争的时候，没有人会照顾你的感受，因为他们也想要分得一份利益的羹汤。所以，在巴结上司的同时，不要忘记了同事的感受，这样我们的工作才能少一份阻挠，多一份顺畅。

李洁和小徐是同一年进入公司的，两个人的学历和工作经验大体相同，但是性格差异较大。所以两个人来往较少，自然也就谈不上有什么交情。

李洁性格外向，为人友善，且和上司领导的关系不错，对待领导布置的工作也都能够处理得很好，她有时候在工作上还会提点小建议什么的，这让领导很是喜欢，给她的锻炼机会也多。有一段时间甚至还考虑提李洁做办公室助理。

小徐性格有点内向，平时话不多，工作虽然不突出，但也很努力，平时经常和同事一起玩，与同事的关系要比李洁与同事的关系更近。由于很少和领导接触，领导对此人也不甚了解。

由于领导说要提李洁为办公室助理，李洁这段时间非常高兴，工作更加积极，在领导身边鞍前马后地做着属于或不属于自己的工作。用小徐和其他同事的话说是：“李洁把领导当做自己的爷一样，真是虚伪。”

为此只要李洁和领导一出现在公共场合，小徐和其他同事都会说一些李洁的坏话，认为她这是在巴结领导，甚至在与李洁工作时还出现了抵制行为。

而李洁觉得自己做的工作与之前并没有区别，只是比以前更加细心认真了一点而已。她认为自己不是巴结，而是在关心上司，这属于自己的本职工作。

由于领导只是口头上认为可以提李洁为办公室助理，按照公司的程序还需要进行一段时间的考核和员工投票。在这段考核期，领导收到了举报信，说李洁的为人很差，巴结领导，不团结同事等。对于这份举报信，领导并没有在意，觉得可能是有人故意要陷害李洁，属于报复行为。



于是公司又进行了员工选举，殊不知情况更加糟糕。在所有的员工中，有五分之四的人反对李洁任办公室助理，还有一部分人是弃权的，这一系列的变故让领导很是为难。

因为下面反映的情况影响了领导的形象，如果坚持用李洁的话，可能会引起不小的波动，不利于以后的管理。经过商议，公司最后决定取消李洁升职办公室助理的决定。

在职场中，能否和上级领导处理好关系，直接影响着下属在事业上的发展。但如果你只是一味地迎合上司的要求，而忽略了同事的感受，同样也可能会让你的前程毁于一旦。

职场如战场，每个人都有不同的目的，什么类型的人都会出现，嫉妒、玩心眼、耍手段等都是些最为现实的情况。但是我们不能够因为这些情况就退缩、放弃，我们要懂得处理好各种关系，案例中的李洁就是因为忽视了同事而功亏一篑。

中国有句话叫“得民心者得天下”，潜在的意思是说一个人无论多么的强大，多么的具有权势，但得不到人民的支持，他也不能够成为天下的主人。“水能载舟，亦能覆舟”就是这个道理。职场中同样如此，即使我们很有才能，在讨好上司、巴结上司让上司认可我们的同时，也不可忘记搞好与同事的关系，否则只能是如同李洁一样失败。



重点修炼

有时候，职场中一个被你忽略的人，都可能成为阻碍。如何去处理这些身边的定时炸弹呢？如何能够在处理好和上司关系的同时，也能够保持较好的同事关系呢？下面有一些参考建议，希望你能够在关心上司、突显自己才华取得领导信任的同时，也能够得到同事的维护和支持。

1、多和同事参加一些业余活动。有些人可能认为参加这些活动是在浪费自己的生命，多陪领导才是重要的。其实不然，在这些业余活动中我们可以更加深

入地了解每一个同事，同事也会更地了解我们，从而明白我们的为人。这样即使在我们巴结上司的时候，他们也会有或多或少的理解。

2、把巴结上司演变成一种关心，这样无论对于上司还是同事来说，都会更加容易接受。比如我们为领导开车门、为领导端茶送水，通过平时的交流让其他同事明白这是作为一个助手应该做的。

3、抓住和同事公平竞争的机会，正确认识竞争。千万别做牺牲同事利益的事，避免因引起同事的反感和仇视。用实力证明自己是优秀的，同事心服口服，才能够真正认同和支持你。



● 锋芒适露，才华得显又不招嫉妒

刚刚步入职场的新人，也许经常会有这样的感觉：工作卖力、认真、负责，表现突出、积极，甚至说是锋芒毕露、才华横溢，但是你仍然得不到上司的赏识以及同事的认可。你本以为经常帮助同事做一些他们做不了的事情，会和同事相处得很好。理论上讲是这样，但是现实却并非如此，甚至有时候还会引起他们的反感、孤立。这让我们很是不懂，自己表现得这么优秀，这么出众，为什么还会得不到他们的认可呢？

有时候，你以为是不是自己做得还不够好？事实上是你做得太好了。职场不同于学校，学生时期都非常单纯，只要拿到第一名就能够赢得他人的羡慕与掌声，就会受到老师和同学的喜爱，但是工作中不一样。

前面讲过，每个人都是自私的，或多或少的都在追求利益。如果你表现得太

优秀，一定会威胁到他们的利益，所以对你冷淡、孤立也就不难理解了。这并不能说对方是小人之心，在当今的社会中，这是非常正常的现象。

中国有句古话叫做“枪打出头鸟”，还有说“木秀于林，风必摧之”。所以说锋芒毕露，未必是好事，也许会给你带来麻烦，甚至是危险。

尤其是作为上司身边的人，最显眼的除了上司就是自己了，因此，锋芒适露才是合适的。

王涛是某贸易公司的总经理助理，此人工作能力强，能够说一口流利的英语，形象也非常好。当时面试的时候，总经理也正是看到了他这些优点，才破格录取了这样一个刚刚从大学毕业的新人当自己的助理。

在这个贸易公司，他们最重要的工作就是谈判和维护好客户关系。为了能够赢得上司的认可，王涛努力工作，处处凸显自己的优势，在工作上甚至很是高调，有点鹤立鸡群的意思。

王涛认为，工作如同学习一样，只要成绩优秀，就必定能够得到上司与其他同事的认可，可是后来发生的事情让他觉得这种想法是错误的。

一次部门会议，由于一个项目在开展中出现了一些问题，总经理让部门经理发表意见看如何处理才好，一时间各位经理都陷入了思考。其实对于这个项目出现的问题王涛早就从总经理那里得知，所以之前他利用业余时间查阅了很多的资料，已经整理出了一份解决方案。

这时坐在一旁的王涛就在各位经理思考的时候积极地说出了自己的想法。这时，在座的各部门经理都用异样的眼光看着王涛，明显有一种不满。总经理听到问题有了解决的方法，而且是自己的助理提出来的，非常高兴，对其他的部门经理说：“在工作上你们可要加把劲啊，别让外行超过了你们。”

此后，公司的各部门经理都对王涛有意见，与他的关系也闹得很僵。

一个星期后发生的事情，王涛难以忘记，因为这件事情他失去了总经理助理的职位。

这是一次专门为外商举办的商业晚会，王涛陪同总经理参加。会议上，王涛春风得意，频频和客商举杯庆贺、亲切交谈，根本没有意识到自己已经把上司晾在了一



边。在晚会结束的时候，王涛甚至还抢在了总经理的前头和客商一一握手道别，好像他是总经理，总经理是他的助理一样。总经理心中很是不满。

没过几天，总经理就把王涛调到了公司的一个小部门，王涛一直为此疑惑不解。

王涛的故事告诉我们，锋芒毕露，必然会惹麻烦，进而工作上也会遇到阻碍。对于这样的事情，有时候我们觉得很不公平，明明很有能力，为什么还要受到如此的“待遇”呢？

对于案例中的那几位经理来说，王涛的锋芒毕露影响到了他们的工作，抢了他们的“饭碗”。一个与自己“抢食”吃的人，相信谁都会把他当做自己的敌人。

对于总经理来说，王涛的过度张扬掩盖了自己的存在，影响到了自己在客户以及其他入眼中的形象，甚至威胁到了自己的位置，因此王涛被调离是很自然的。

“会做生意的商人，总是善于隐藏他的好东西；真正品德高尚的君子，时常会表现得很愚笨，不轻易显示自己的真才华。”说的就是过分张扬自己的性格，炫耀自己的能力，是没有好处的。只有那些善于隐藏的商人才是高明的商人，只有那些善于隐藏自己学识的人，才是真正有学识的君子。

所以说，作为上司的“左右手”，别太急着露出你的锋芒。在你还没有真正进入角色的时候，先学着收敛锐气，多些谨慎和谦虚，凡事三思而后行，低调做人，是职场生存之根本。



重点修炼

- 1、你很有能力，但处于上司助手的位置，如果能够保持低调是一种再好不过的方式。**首先，你要在业务上表现低调。其次，要适当地提出建议，既能够表现你的能力，又不会太引起别人注意，给上司留下一些思考的空间。
- 2、低调运用职权。**尽管有时候上司会让你自己做决定，但平时也要多向上司汇报，特别是一些决策性的工作计划，一定要经过上司表态。否则，即使做得正确，你自作主张的行为也会得罪上司，造成上司对你的反感。

3、做好自己的本职工作，除此之外，适当表露即可。对于自己本职工作之外的事情，不要认为自己有能力处理就急于表功去做。要明白在一个公司中，每一份工作都有专人负责，如果你做了，势必会影响他人的职业发展。



● 该争就争，但要做君子不做小人

身在职场，一定会碰到形形色色的人，无论上司或者同事，在面对利益纷争的时候，一般会出现两种状况：一种是利用自己的实力，取得属于自己的利益；另一种是小人得志，采用投机取巧的方式，赢得胜利。毫无疑问，前者会让人敬佩、信服，后者呢，则会让人唾弃。

自古以来，小人得志都是被唾弃的。虽然小人能够采用一些非常手段，一时得志，但是得到的成就总是不光彩的，获得的地位也是不长久的。如果你不得不和同事竞争的时候，还是做君子吧。俗话说，金子藏起来，一万年也不会腐烂；种子埋起来，迟早也会长出来。

职场竞争是常有的，尤其在如今这个经济迅速发展的社会，能者居上是理所应当的，也是每个领导认可的。在合适的时候如何才能够体现自己的“能”，那就

是争。不要锋芒毕露的同时，该争的我们还需要去争。

争的方法有很多，有的人会采用一些非常手段，通过勾心斗角、利益交换等一些见不得光的手段，而有的人则会通过自己的能力、实力去争。当然，前者可能会更加容易一些，但是失去也是非常容易的。因为没有那个能力，即使坐上了大雅之堂，也不会做好大雅之事。而后者依靠实力争来，才是最为稳固且可靠的，而且也是光明磊落的。

王明是某电器公司的销售员，工作表现突出，销售额逐月增长，平时人缘也不错，很受同事和领导的喜欢。对此，同部门销售员许玲感到很不满，认为领导偏袒王明。

让许玲不满的原因还有一个，销售部主管离职之后，到现在一直空着，按常理早就应该自己接任了。

公司有明文规定，遵照能力强弱选拔人才，这就意味着谁的工作业绩好谁就有机会获得这个职位，而眼看上司和同事对王明“一边倒”，许玲心里很不是滋味。

获得主管这个职位，将会有优厚的福利待遇，这让许玲心生妒意。

公司领导单独叫了王明和许玲，谈了谈工作，有意地暗示他们：这个职位只有他和许玲两个人比较合适，且两个人各有优势，接下去就看两个人的表现了。

聪明的王明一点即透，开始努力工作，创造业绩，为能够拿到这个职位而努力着。而许玲以为领导偏袒王明，越来越没有心思做事。

由于职位的强力诱惑，许玲利用自己多年积攒的关系网，秘密打听到王明几个重要客户的联络方式，假意王明的意思胁迫对方的采购部门给回扣。另外，许玲还串通了公司生产部门的经理，故意拖延王明的货期，好使得王明失去信用。

这样王明的客户当然不同意，打电话向公司投诉，还当面责问王明。王明的工作业绩开始迅速下滑，王明觉得事有蹊跷，于是经过耐心询问，终于明白事情的前因后果。

在不得已的情况下，王明将事情反映给了领导，领导听到后非常气愤，立即着手调查。不仅查到了许玲假借王明之名索要回扣的事情，而且还追查到了生产部经理故意拖延出货日期的事情。



为了不让类似的事情再次发生，领导将许玲辞退，并在辞退的时候意味深长地说：“本来我们对你寄予厚望，认为你条件不错，且是老员工，只要再加把劲，很有希望坐到主管的位置。可是你却采用了非常手段，所以我们也无能为力，希望你好自为之。”

在现实生活中，也许有的人像许玲那样做了，并且取得了成功，但这仅仅是个别现象，说明这个人运气好。而大多数时候，我们靠的不仅仅是运气，而是实力。

站在老板的角度考虑，他希望公司员工时刻都有一颗竞争的心，因为这样可以促进公司发展。他希望公司的员工是和谐的，不要出现勾心斗角的事情。因为这样是非常损耗内力的，不仅对公司发展无益，而且会阻碍对员工的管理。

退一步讲，即使许玲通过这种不正当手段取得了成功，而生产部的经理是这件事情的参与者，俗话说“世界上没有不透风的墙”，谁也不敢保证这件事不会败露。这对于许玲也会造成一定的心理压力，与其这样担惊受怕地活，还不如坦坦荡荡地竞争。



重点修炼

- 1、放下谦虚与不好意思。**有这样一类人，他们不喜欢与别人竞争，而且还会觉得不好意思。其实这没有什么不好意思的，当今任何东西都是争来的。没有什么会自己送上门来，因为和我们有同样能力的人实在太多了。因此，我们需要有一个积极争取的心态。
- 2、看清自己想要的，该争就争。**现在职场有一种非常可笑的现象，有的人看到大家都在竞争，于是自己也加入，结果费时费力还没有成功，或者得到了却发现不是自己想要的，这就是一种盲目。因此，我们在竞争的时候，首先看清楚结果是不是自己需要的、是不是自己应该得到的、自己是否能够驾驭，否则极可能吃力不讨好。
- 3、用一种淡定的心态去争。**现代人都讲究淡定，但是真正能够做到的又有几人

呢？用平和的态度去面对，努力了、做到问心无愧了，即使没有得到我们也不后悔。

4、不正当竞争永远是被人不耻的，它不仅会影响到我们当前的工作，而且还有可能影响到我们的职业生涯。



● 工作拼命，不输他人

工作在有些人的眼中，就是一份差事，是一件为了养家糊口、不得不做的事情，谈不上什么荣誉感和使命感。

有的人觉得，工作就是一种等价交换，我干活，老板付钱，谁也别欠谁，谁也没有必要过分认真去追究什么；公司赢不赢利，和自己没有什么关系；老板让我做什么，我就做什么；拿到自己应得的薪水，没有必要去关心其他等。

也许正是因为有这样的心态，所以工作中便显得没有热情。甚至有些人像老牛拉车一样，拉一下，动一下，往往只求无功无过，平平稳稳过日子。

这样的状态表面来看很不错，我们可以少做点工作，拿着稳定的薪水，日子过得悠闲自在，没什么损失。但是长久来看呢？由于我们不思进取，工作能力提高很慢，再加上年龄的增长，新进员工的冲击，势必会被上司列入淘汰名单。

对于上司来说，一个没有工作热情的员工，是不能够很好地协助自己工作的；一个拖拖拉拉推三阻四的员工，更会阻碍自己的工作效率。所以这类人别说是呆在上司的身边，就是呆在公司随便一个位置也是非常危险的。

“工作拼命，不输他人。”很多人觉得这是在喊口号，毕竟大家都知道是怎么回事，没有必要在这里宣扬，但是真正懂得这个道理的人并不见得能够做好。

刘青是一家跨国公司的新进员工。他刚来没多久，工作卖力、认真、负责，甚至可以说是拼命。经理对这个新人抱有好感，有一次经理很欣赏地拍着他的肩膀说：“好好干，你会有前途的。”

过了没多久，刘青发现了一个现象：公司里很多人都是一副松松散散的样子，工作慢慢悠悠。与他之前的公司相比，整个公司的节奏要慢很多。但他没有任何的改变，依然像往常一样积极地完成工作，有时候还会主动加班。

刚开始大家都说：“刘青，你那么卖力工作干什么？这是大公司，又不像小公司那样有人天天盯着你。干多干少，你的工资都一样；你加不加班，领导对你一个态度，不会给你奖励。”

刘青想，反正闲着也是闲着，多做点工作、多学点东西总是有好处的，所以对于同事的话他也没放在心上。后来大家渐渐习惯了刘青的拼命工作，也就不再说什么了。

日子就这样一天天过着。不久，公司新上任了一位CEO，这位CEO对当前的管理非常不满，于是开始了大刀阔斧的改革。首先就将一位工作努力的主管提升到了经理的位置，让其对人员进行调整。

让刘青没有想到的是，这位新经理做的第一件事就是升他为助理。这也是很多员工都没想到的。

这位CEO听到这个消息也很纳闷，问道：“为什么你会将一个普通员工升为自己的助理呢？”

这位经理说：“不为别的，就因为他工作努力。就凭这一点，我相信他能够为我们的新管理做一个好榜样。”

如果你能够对工作投入更多的热情，那么工作就不会只是一种求生的手



段，而是变成了一种乐趣。你不仅能够学到知识，掌握生存技能，还有助于你在职场上飞黄腾达。

就像刘青，他如果也和那些老员工一样，工作懒散，没有激情，那么他不会得到上司的赏识，更不会有机会升职。所以对于想要做上司“左右手”的人来说，工作是很重要的。当然我们这里所说的拼命，并不是真的去拼命，而是一种工作理念与态度。工作的态度改变了，我们的生活也就改变了。

一个优秀的上司助手应该对自己的工作满含热情。假如让你对客户介绍本公司商品，你能够散发一种传教士一般的热情，你就有使不完的力气，用不完的精力。你疯狂的工作状态，势必会让工作异常出色。上司不会忽略你的工作，不会忽略你，那么你在仕途上，也将会是一帆风顺的。



重点修炼

- 1、工作“拼命”并非拼命工作。**在这里我们讲的是一个态度，而不是说我们需要不要命似的去工作，这当然是不可取的。不要仅仅认为那是一份谋生工具，这样我们将永远被钱利用。
- 2、善于寻找标杆。**人的动力是从何而来呢？其中之一就是目标，如果找不到目标，我们就会变得茫然，没有方向，自然没有动力而言。所以我们需要一个标杆来作为自己的努力方向，达到或者超过这个标杆的时候，我们的动力就会重新被注满。
- 3、如果我们是上司身边的人，那么我们在工作上就一定不能够输于他人。**即使现在不及其他员工，也要积极努力地去提升，这样上司才有把你留在身边的理由。

● 让自己成为同事圈子里的“红人”

同事之间的关系，通常都会比较复杂，如果处理不好，可能就会影响工作，甚至是前途的发展。每位同事都是朝夕相处的伙伴，之间的关系既不像上下级间经纬分明，又不会像同学间纯洁无暇，更不能像家人般无遮无拦，如何处理这层关系实属不易。

作为上司的“左右手”，既能够处理好上司交给我们的工作，也能够和同事打成一片，这样的下属无疑是上司眼中最优秀的下属。

对于上司来说，他看到团队和谐，一定会感到欣慰。对于我们来说，既和同事们建立了良好的友谊，又成为同事圈中的“红人”，那么我们工作的开展将会容易很多。



段钢是某房地产公司财务部的财务助理，他性格外向活泼，待人热情友好。

有一次，同事小张的父亲生病了，需要高昂的手术费。他这几年虽然攒了一点钱，但还是杯水车薪，借遍了所有的亲朋好友，还是差几万，无奈只能向公司预支一年的工资。

小张对公司的财务总监并不熟悉，感觉很不好办。段钢听到这个消息之后，主动帮助联系，把情况告诉了自己的上司——财务总监，上司听到这个消息之后很是同情，反映给了老板，最后老板同意给小张预支一年的工资。段钢积极地帮助小张办理借款手续，最终小张父亲的手术顺利进行。

自此以后，小张对段钢心中充满了感激。同事们知道这件事情之后，也都觉得段钢是一个可交之人，平时对于段钢的工作，也是极力配合。

有一次，一位同事在领到自己的工资后，认为自己的加班费不对，因为和他一起加班的同事领到的加班费要比自己多500块。这让他非常气愤，不问青红皂白地冲到财务办公室当面问财务总监缘由。财务总监当时正在赶做季度财务报表，两人没说几句话就吵了起来。

这时段钢刚好路过办公室，他赶紧上前劝解，并向这位同事耐心地说：“因为加班费都是各个部门报上来的，我们财务部只是做一个统计。这样吧，我马上帮你向你们部门核实，如果是算错了一定给你补上。”这位同事听了，觉得也有道理，这才离开了财务办公室。

类似这样的事情段钢做了很多，同事们都觉得他能够给自己办实事，是一个不可多得的朋友。段钢渐渐成了同事圈中的“红人”，同事们有财务上的事情都会第一个找他咨询。也正是因为这样，财务总监的工作轻松了很多，平时也极力夸赞段钢是一个办事能力强的员工。

作为上司身边的人，如果你能够成为同事圈子里的“红人”，不仅能够得到同事的爱戴，而且还能够为上司省去很多的烦恼。如同案例中的段钢一样，没有一个上司会不喜欢这样的下属，没有一个员工会不喜欢这样的同事。

也许有的人会有这样的疑虑，既要成为上司的好助手，又要成为同事眼中的“红人”，这是一件多么难办的事情啊！其实很简单，对于同事来说，只要你能够

真心实意地帮他解决问题，在同事需要帮助的时候及时伸出援助之手，就会赢得对方的认可。

成为上司的好助手其实也很简单，无非就是协助上司做好工作，帮上司解决工作中的烦恼，而上司的一部分烦恼就是来自员工，既然你能够成为同事圈中的“红人”，还有什么事情不能够和谐处理呢？

能够做到这两点，就没有人会嫉妒，只会让上司及同事觉得你是他们最需要的人。



重点修炼

做个成功的“左右手”，就要求你在能够辅助上司完成工作的时候，也要不失时机地成为同事圈中的“红人”。下面提供一些秘诀：

- 1、学会欣赏别人，善于与之合作。**几乎每个人都喜欢别人欣赏和夸奖自己，要多关注别人的优点。如果你能够多夸奖对方，不但能够得到对方的好感，同时也能够获得很好的合作效果。
- 2、不要自视清高。**自视清高，不但不利于维护同事间的关系，而且不利于你的成长。山外有山，强中自有强中手，说不定什么时候，你就已经落在了别人的后面。职场中谦虚一点是有好处的。
- 3、不要背后说同事的坏话。**不管你和同事之间有什么样的摩擦，也或者是你知道一些不为人知的秘密，都一定不要在背后道长短。也许你逞口舌之快说出的话，隔天就成了别人打小报告的资料。如果非要在人后说点什么，那就多说点好话，这样传到当事人耳中，还会增添对你的好感。
- 4、不要拉帮结派。**这样做只会让你陷入帮派的纷争中去，根本没有精力和时间去做自己的工作，弄不好，你还成为帮派的牺牲品。
- 5、事实证明一个能够经常为同事带来新鲜感的人，一定能够引起同事的喜爱。**如果你能够在每天早上给大家道一声早安，工作中说话细声柔语，给人温柔亲切容易相处的感觉，久而久之，你乐观、自信、彬彬有礼的形象就会深入人心。试问有谁会不喜欢你这样的同事呢？



6、懂得去帮助同事。对于上司来说，这个自不用说，因为这是我们分内的工作；而对于同事来说，我们也不可以吝嗇自己的帮助。也许你的举手之劳就能够救同事于水深火热之中，这样的举手之劳做多了，成为同事圈中的“红人”不在话下。



懂做“自己”： 坚守原则，虚荣失本真

身在职场，不管是何种职位，一个没有原则、不懂得做自己的人，总是如墙头草般随风飘动，这样的人给人一种虚幻的感觉，没有个性，同时我们也对他没有信任感。要成为上司的左膀右臂，让上司相信自己是重要的，那么，坚守原则，懂做“自己”尤为重要。



● 能屈能伸，有原则地整合自己

所谓能屈能伸，其实就是有屈才会有伸。一个心高气傲、不可一世的人，即使有很强的工作能力，最后也会被企业、团队所抛弃，因为他不懂得“屈”，理所当然，他也就没有“伸”的机会。

能屈能伸就预示着我们需要做一个弹簧，比如在遇到一些自己觉得不公的事情的时候，可以暂时放下身段，等到时机成熟的时候，再次重新发挥，这比我们做一个没有弹性的钢管要强很多。所谓小不忍则乱大谋，我们需要用长远的眼光去看事情，不可以在条件不成熟、离自己目标还很远的时候爆发，厚积薄发才是最为强大的。

工作中我们会承受各种各样的压力、磨难等，尤其在上司的身边，有时会感受到委屈，觉得很难承受。这时我们就要像雪松一样，弯下身子，让身上的积雪

滑落，给自己一个重新再来的机会。当然，“屈”并不意味着就是失败，而是职场中一种生存方式、一种智慧。

有一家保险公司由于发展良好，很快在全国各地建立了分公司，杜伟被聘为某地分公司的总经理。他为人比较随和，不会以“死任务”来提高公司保险推销的业绩。杜伟觉得要让客户购买产品，首先要让客户从心里认可产品。所以，他觉得宣传是很重要的。

按照他的理念，保险宣传到位了，就不用担心客户不会投保，到时候，公司业绩自然会提升上来。因此，在他的带领下，员工把工作的重点从销售转移到了保险宣传上。

可结果并不像杜伟想的那样，三个月下来，公司的保险销售业绩几乎为零。分析原因，他发现：一方面人们对保险有抵触情绪，在很短的时间内并不能够完全认识到保险的重要性。另一方面是员工没有了任务压力和提成诱惑，在工作中没有了以往的胆略，缺少了动力和热情。面对这样的困境，他一筹莫展，但始终觉得自己的经营理念没有错。

在年中评比会上，由于没有业绩，董事会撤消了杜伟总经理的职位，并给了他两个选择，要么直接离开公司另谋高就，要么在分公司做保险业务员。

他想了很久，最后毅然选择了后者，继续留在了分公司。

杜伟就这样从一个稳坐办公室的总经理变成了需要四处奔波的业务员。在他做业务员的第一个月里，他认真地拜访着每一个客户，耐心地为他们讲解一些保险的常识与好处。一些老客户很吃惊，没有想到一个保险公司的总经理竟然亲自拜访自己。就这样在杜伟的坚持下，很多客户都被他的真诚、热情所打动，他们相信杜伟会为他们提供更完善的服务，所以就买了杜伟的保险。

到了年底，杜伟的销售业绩位居前列，得到了公司最高的年终奖。最后，董事会决定恢复他总经理的职位，把分公司的管理权交还给他。而他在保险销售体验中更加明白，要想赢得客户，先要赢得客户的心，仅仅对客户进行保险宣传是不够的。

杜伟的经历更加说明，能屈能伸才会有机会成功，才会更能认清自己的优



势及不足，从而有效整合，使自己变得更强大。

虽然杜伟由总经理到业务员是一个很大的转变，但他以平和的心态对待降职，很快让自己适应了这种转变。他放下了架子，丢掉了所谓的面子，努力地去做一名合格的保险业务员。

这需要莫大的勇气，而很多人却很难做到这样。因为一个人很难在遭到冷遇后，依旧表现得尽职尽责，对工作积极主动。而上司需要的正是这种不计较自己的得失，能够坦然放下身段的人。

对于杜伟来说，他的这次“屈”是有回报的，并不是说他重新获得了总经理的职位，而是在实践中他懂得如何做好保险销售，明白了客户真正需要的是什么，销售员应该怎么做才能够让客户更容易接受。这些东西在他做总经理的时候必然是很难获得的，有了这些经验他就可以完善公司的管理制度，从而让工作更加高效。



重点修炼

“屈”是一种智慧，一种修养，更是一种谋略。在职场中，我们需要紧守这一原则，挖掘自己的优势有效整合。

- 1、懂得反思。**一个明智的人在遇到挫折或者不被重用时，他会不断反思自己，而不是一味地抱怨为什么会这样。因此明智的人会在这个过程中迅速地成长强大。
- 2、懂得“忍”。**很多人都知道忍的重要性，但却很不容易做到。在上司的身边，有些事情并不是自己能够预测到的，误会、误解是难免的，一失足也许就会成为千古恨，因此我们应该适时地选择“忍”，在“忍”中总结经验教训，完善自己。
- 3、懂得变通。**有些事情也许一时很难接受，但是换一个角度去理解，也许它又会在情理之中。善于变通，把握职场中的弹簧法则，会让我们在职场更轻松。

● 无须卑躬屈膝，弯腰做人

有人说，职场如战场，面对同事间的激烈竞争，要想做一个“好人”非常困难。因为我们要“照顾”不同的利益团体，所以需要卑躬屈膝，弯腰做人。

还有人把我们前面讲到的“能屈能伸”也误解成了“卑躬屈膝、弯腰做人”，这种理解是错误的。“屈”是为了更大的成功，这是一种谋略，而卑躬屈膝往往只是为了获得上司的好感而已，所以这是不可取的。

我们需要有自己的个性与气场，这是体现与别人不同的一个重要因素，也是与上司气场匹配的重要因素；而卑躬屈膝就完全消灭了自己的个性与气场。我们经常会看到一些名人出现在公共场合的时候，会有一些身穿黑西服、佩戴墨镜的保镖，试想一下，这些人如果卑躬屈膝地对待所保护的人，还会有那份气场吗？你会有什么感觉呢？



进入职场后，追随上司的人有很多，有的人做了反复无常的两面派，处处寻找别人的提携，以便获得上司的关注。

其实，与其在团体的内部竞争中“辗转反侧”，不如坚守住自己的原则，做好自己的事。因为我们不可能满足各方的利益要求，这很容易丢失自己的原则，从而在竞争中迷失自我。

面对职场的挑战和复杂的人际关系，要想立于不败之地，获得上司的好感，并不是点头哈腰地跟在上司身边就可以了，更重要的是要有一种品质。一个人只要傲然独立于职场纷争之外，就可以以自身的不变应万变。这样的人就像是笑迎霜雪、傲骨不屈的梅，他们不会通过卑躬屈膝的方式去达到自己的目的。

张莉是一名LED显示屏销售店店长，负责管理一个店面的生意。

上任第一个月，她耐心地为顾客讲解LED显示屏的性能及特点，热心地为顾客提供服务。可是，顾客往往被店门口闪闪发亮的LED显示屏吸引过来后，在一旁观看几分钟就又离开了。

在这个十几平方米的店面里，LED显示屏散发着五彩的灯光，这些灯光耀眼夺目，而店面的生意却异常冷清。LED显示屏有很大的市场前景，而自己却做不起来，这让张莉头疼不已。她一再反思自己和客户沟通中的用语和推销技巧，希望可以找到问题所在。于是，她对每天接待客户的过程做了一个记录，也包括自己的应对方式。

她在调查总结中发现，自己对顾客的态度越是谦卑，为顾客提供关于产品越多的正面信息，顾客就会对她表示出越多的不信任。

对于这个结果，她无奈地挠了挠头，意识到自己可能给顾客留下了一个“王婆卖瓜自卖自夸”的印象。于是她不再主动地恭维、讨好顾客，顾客进店后只是送上一句简单的问候，然后任其在店面内随便看陈列出的样板。只有当顾客有需要的时候，她才会积极地走上前去讲解。

结果证明，她这样的方式反而招揽了很多顾客，使得LED显示屏的销售情况越来越好。这让她欣喜不已。

职场中，很多时候就像张莉做销售那样，你低三下四地讨好别人，对方反而

会觉得你别有用心，不买你的账，而且会对你产生戒心。

“卑躬屈膝”是一种不自信的表现，它会让上司觉得你是一个没有原则的人，而没有一个上司会喜欢一个不自信的人在自己身边。所以，在工作中，要坚守自己的办事原则，不要试图通过阿谀奉承来建立人际关系。当然，符合实情的适当赞美是应该的。在和他人的交往中要做到不卑不亢，以自己的品行赢得他人的尊重和崇敬。

上司往往欣赏那些做事有能力、为人正直的员工，很少关注那些弯腰做人、永远“低人一等”的员工。所以，要想成为上司的左膀右臂，就要有自己的个性，不丢失本色。



重点修炼

针对职场成功者的调查发现，他们的成功20%靠能力，50%靠人品，剩下的则是一些辅助条件。正所谓先做人后做事，一个做事遵循原则的人往往能够取得他人的信任，争取到与他人更多的合作机会，为公司创造更大的效益，继而得到上司的赏识和提拔。

- 1、如果工作暂时达不到上司的要求，要及时和上司沟通，让上司了解自己的工作进度和正在努力的方向，减少上司对自己的苛责。**
- 2、用工作业绩去赢得上司的认可与关注，远离阿谀奉承，它只适合于那些虚伪的上司。对于一个优秀的上司来说，他看重的是你的实力。**
- 3、工作出现失误，要主动承认错误，不掩饰，不要试图通过卑躬屈膝的方法乞求上司的谅解。最好的解决方法就是尽力弥补自己造成的损失，让上司看到你有在努力弥补，相信这会更加有效。**
- 4、上司交给自己的事情坚决地完成，不要因为某种因素而降低质量。**

要做上司的“左右手”，除了具备一定的工作能力外，还要求有一定的人格魅力，给人一个自信、正直的印象，这样，对方才会看得起你。



● 不做“变色龙”，更不做“顽石”

在职场中，有一类人做事比较圆滑，没有自己的立场，我们称他们为“变色龙”。这样的人为了使自己融于所处的舆论氛围，像变色龙一样，见不同的人说不同的话，压抑着自己本身的情绪，从不表露内心最真实的想法。

也有这样一类人，他们与周围的环境格格不入，总是坚持己见，听不进去别人的看法，我们称他们为“顽石”。

职场“变色龙”和职场“顽石”代表着两种极端，一种是他人意见的追随者，一种是固守自己意见的坚持者。前者在职场中很少得到同事的信任，也就是说他的知心朋友会很少，在遇到困难的时候，很少有人去帮助他。后者做事比较固执，非常容易得罪同事，在一个团队中，很少有人愿意和他合作做事，因为合作者的意见基本上是无效的。

因此，如果作为上司的“左右手”，这两类人很难得到上司的重用。公司中有很多的部门，部门中又有很多的团队；而“左右手”需要与不同的管理者、同事沟通交流，传达上司的观点，同时还要善于分析他人的观点，听取他人的意见。显然“变色龙”与“顽石”是做不到的。

李岚是一名刚刚毕业的大学生，她是一个非常有个性的女孩。之所以有个性，是因为不管是在家里还是在学校，只要她想做的事情，没有人能够阻拦得住。

毕业后她在一家策划公司找了一份策划工作。工作初期，李岚觉得新鲜，所以工作上很是认真，带领她的主管对她也没有过多的要求，先让其适应工作。

一个月后，公司颁布了新规定：每天下班时，所有人员都要等业务员回来，让业务员汇报一下工作情况，同时做一个经验总结。所以，员工不能按时下班。

李岚觉得业务上的事和自己没有多大关系，所以在这个新规定实行的第一天，就直接下班回家了。主管知道后，在第二天的时候找李岚谈了一次话。

主管性格温和，为人比较宽厚，他对李岚说：“作为员工就要遵守公司的规定，不能由着自己的性子来，下班后的会议你必须参加。”

李岚不解地说：“这样的会议主要是给业务员开的，和我这个策划没有多大关系，我觉得我没有必要参加。”

主管微笑着说：“这是公司领导人共同做出的决定，为的也是更好地完成工作，还是有必要的，在这里我就不给你多讲了，总之这个规定是不能更改的。”

李岚还是固执且不依不饶地说：“我觉得这样很不合理，你看……”

主管看到李岚要和自己辩解，最终忍无可忍地说：“要么遵守公司的规定，要么你再想别的方法。”

听到主管这样说，她也知道已经激怒了上司，第二天便辞职了。

案例中的李岚显然是一个“顽石”，这样的“顽石”在家里也许没有什么影响，因为面对的是自己的亲人，不会拿自己怎么样；在学校也不会有太大的影响，因为面对的是单纯的同学，与自己没有什么利益关系；而在职场中就大不同了，同事、上司与自己没有任何的亲戚关系，并且有很大的利益关系，自己的



不合作很有可能影响到团队整体的业绩。所以，主管做出最后通牒也就不难理解了。

理想很丰满，现实很骨感。要想做一名优秀的上司“左右手”，要根据公司的需要、上司的安排做事，而不是固执己见。

这并不是要求你完全没有自己的性格，成为“变色龙”一样的人物。这类人让我们敬佩的是，他能够适应各种各样的环境，能够适应任何一类人的需求；但让我们远之的是，他们总是让我们琢磨不透，感觉漂浮不定，不可信任。

作为上司，对于这一类人，当然也是不敢轻易信任的。



重点修炼

做上司的“左右手”需要变通，但不可以做一个“变色龙”；需要坚守自己的原则，但不可以成为“顽石”。因此，谨慎做人、做事，不走极端，才是处理好上下级关系及同事关系的关键。

- 1、要有自己的思考和判断，同时善于听取别人的意见，与周围的人达成共识。**
- 2、当自己的意见或观点和领导、同事不一致时，抛弃拒人于千里之外的想法，要多沟通交流，这样才会把问题看得更通透。**
- 3、懂得反思。**不要以为自己认为对的就是对的，多加反思，也许你会发现，别人说的不一定是错的。
- 4、始终如一地对待每一个人。**不要因为曾经的上司不是你的上司了就可以不尊敬，同事反对了你的看法，就对对方不理不睬。始终如一，是坚守原则的最佳体现。

● 不要丧失“学习心”

如果说人生是一个漫长的旅程，那么学习贯穿着这个过程的始终。走出学校，步入职场，我们并不能停止学习的步伐。因为学习使我们进步，学习给我们带来了成就感和荣誉感。

没有人想要成为一个平庸者，但如果止步不前，就会被时代抛弃。有多年职场经历的人都知道，工作中有数不尽的坎坷。走入社会，就要面对尘世的喧嚣、激烈的利益之争、复杂的人际关系……

有人说，工作会让人更加成熟。不错，在工作中经常会遇到问题，及时解决，在解决的过程中不断补充学习知识和技能，进而在学习中不断完善个人素质，趋于成熟。

孔子曰：“三人行，必有我师焉。”每个人都有值得我们去学习的地方。在当



今这个竞争激烈的社会，有的人为了适应竞争，不得不充电，他们是为生存而学习。有的人把学习当做了一种习惯，根据兴趣去学习，他们是为理想而学习。不管出于何种原因，学习已经是工作的一种需要。

社会在不断地发展，我们需要不断地学习来应对这种变化。当我们拥有了一颗“学习心”的时候，我们的实力才会不断得到提升，才会得到上司的赏识，一切荣誉也会接踵而至。

罗冰是一个文学爱好者，她从小就喜欢阅读散文，希望自己也可以写出优美的散文与读者分享。毕业后，她应聘到一家文化公司，做了一个网站编辑员。

在一次公司内部的讨论会上，领导让大家各抒己见，探讨自己对网站主题设计的一些想法。罗冰说出了自己对散文的热爱，想要在网站上开辟一个散文园地。为了鼓励员工发挥能动性，领导对她表示支持，并让她独立负责这个板块。

这样的会议每月都会开一次，在一次的例行会议中，一个老资格的员工说：“我们现在做的模式还有文章内容都很固化，与一些优秀网站有很大的差距，只有做出新意才会有市场。”说者无意听者有心，罗冰也深深地体会到自己所做板块的问题。

罗冰在自己负责的散文园地上已经上传了很多文章，但大部分都是石沉大海，没有在读者中引起反响。于是她想，除了模块的设计之外，内容也是很大的一个问题，不能够顺应当下流行的趋势，当然没能引起读者的注意。于是，她开始每天通过各种媒体了解时下最热门的话题，然后根据这些话题进行策划，在这个过程中，她了解到了很多脍炙人口的网络词汇和人们关注的热点话题。根据这些，她重新设计了板块，改变了以往一成不变的文章内容，并根据自己学习到的一些新知识，定期更新内容。

几个月后，她所负责的这个栏目不管是在风格上还是内容上都有了很大的突破，深得网民的喜爱，为网站赢得了不少的点击量。由此，罗冰也得到了领导的赞扬。

从呱呱坠地的那一刻起，我们就已经开始学习，学习说话、走路、跑、拿筷子、识字等。

也许有的人会说，有的人小学没毕业已经是老板、董事长、总裁了，而有

的人念到博士还是一无所有，这除了际遇不同外，离不开学习。在那些没有文凭的老板的人生中，如果他们不懂得学习，那么他们就不会做生意、不会谈判、不会运营等，成功当然是无从谈起了。

案例中的罗冰，通过同事的引导，然后主动地学习一些专业知识及市场知识，改变以往的思路，从而迎合了读者的需求。如果没有学习，罗冰就没有后来的改变，也不会得到领导的赞扬。



重点修炼

工作中，那些受到上司关注和夸赞的人是业绩凸显、踏实能干的，他们获得这样的荣誉来自他们的优秀。而一个人不可能生而优秀，这需要后天不断地学习和努力。学习可以让人更明智，可以让人在工作上更得心应手。

- 1、看清自己的缺点与不足。**人无完人的道理我们都知道，我们要善于发现自己的缺点与不足，然后进行不断地完善。不可逃避、忽视自己的缺点，这只会阻碍成长。
- 2、迎难而上。**发挥自己的潜能，遇到困难不要气馁，把每一次困难当做是一次挑战、一次学习的契机。
- 3、专业知识不可忽视。**无论身处何种环境之下，专业知识是自己工作的根本，时刻关注这方面的新动向与前沿技术，及时地学习补充。
- 4、善于发现上司与同事的优点。**将上司及同事身上的一些优点“据为己有”，这些优点我们可能在短时间内无法复制，但通过不断揣摩我们就会理解其中的精髓所在。对于一些好的想法与观点，要善于借鉴。



● 技不如人不要紧，真诚勤恳也会发光

俗话说“山外青山楼外楼”，职场中高手如云是很正常的事，对于一个职场新人来说，如果自己的业务知识或技术水平不如他人，那么也不用太过于自卑，觉得上司就会看不起自己，只要我们真诚地对待工作，勤恳地完成上司交给我们的任务，我们也会得到上司的认可。

“天外有天，人外有人。”我们完全不必因为他人的聪慧而自卑，也不必因为他人比自己的能力高而暗自叹气。别人的优越不应该成为自己的烦恼，不管是对工作，还是对待领导、同事，恪尽职守、宽待他人，同样可以树立自己孔武不凡的形象。

一位心理学家曾说过：“在攀比中失望的人很容易自暴自弃，他们不愿再去尝试，不愿再次经受失败的打击，他们最终将埋没自己的才能。”你的心态决定你的走向。如果发现自己只是一粒不起眼的沙，那么也不应该放弃前进的脚步。在残酷的竞争中，用真诚勤恳，同样可以让自己与众不同。

很多上司都非常欣赏这样一句话：“态度决定一切，细节决定成败。”就是说无论做任何事情首先要有一个应有的态度，在这个基础上然后注重细节，那么这件事情基本上就可以成功。当然，上司希望他的员工是这样的，而我们的真诚、勤恳就能够体现出这一点，所以上司没有理由不欣赏我们。

还有，真诚与勤恳能够尽显一个人的忠诚，忠诚就意味着我们可以为上司赴汤蹈火在所不辞。在上司遇到困难的时候，我们是最为可靠的人，从这个角度去分析，即使没有良好的能力，但如果有真诚与勤恳，也可以成为上司的心腹。

王敏是某高校的一名大学生，在还有一个学期就要毕业的时候，她找了一个实习单位。

因为刚入职，她有很多事情都不了解，工作中犯下了很多低级错误，经常被上司呵斥。一段时间后，她的心情非常低落，于是打电话给推荐自己入职的老师，告诉他工作中被上司呵斥的烦心事。

老师严肃地对她说：“你从来没有踏入过社会，工作中很多东西都不了解，其他人肯定要做得比你，但是只要你记住，真诚地对待你的工作，勤恳地做好每一件事，你的付出必然会有回报的。”

王敏委屈地说：“可是这种工作真的让我很委屈啊！”

老师认真地说：“我们做一个约定，你按照我刚才说的方法去做，半年之后如果上司还是不赏识你，下一次你的工作我包办。”

就这样王敏按照老师的要求真诚勤恳地工作做事，工作中不断学习，任劳任怨。对于上司的呵斥她会铭记在心，然后不再犯类似的错误。

尽管这样，和那些身在职场多年的人相比她还是相差甚远，但是她渐渐地发现上



司对她的呵斥越来越少了，也对她露出了笑容。

时间一天天过去，就在她上班第四个月的时候，上司突然把她叫到办公室，微笑着说：“近段时间你的工作很认真，这一切我都看到了，你很勤恳，不知道愿不愿意长期在公司发展呢？”

王敏真不敢相信自己的耳朵，自己仅仅是一个实习生，没有工作经验，工作能力也一般，上司竟然愿意留下自己。看到上司如此相信自己，王敏满口答应。

我们很多毕业生如同案例中的王敏一样，没有工作经验，没有工作技巧，更别说是工作能力。在一个单位实习，从工作的角度来讲，我们没有什么可以拿来与其他工作多年的员工相比，我们能够做的就只有真诚与勤恳。

真诚勤恳也是很多上司重视的，如案例中的王敏，她听从了老师的教诲，用真诚与勤恳获得了一份非常有前途的工作，这不能不说是一种成功。

这就像是在长跑赛场上，我们明知不是对方的对手，那么我们就不参与或者不努力了吗？答案是否定的。如果是这样，那么体育竞赛就不会存在了。认真做好自己的工作，即便自己不出色，依然可以用真诚赢得上司的关注，得到上司的重用。



重点修炼

- 1、保持一颗积极向上的心态。**不争强好胜、爱慕虚荣，抛弃所谓的“孔雀心理”。技不如人并不是一种过错，要知不足而后勇。
- 2、真诚待人。**你怎么对待别人，别人就会怎么对待你。真诚地对待你的上司，错了不要隐瞒；遇到上司的批评，不要狡辩，体现出你对上司的忠诚。
- 3、勤恳做事。**工作做与不做，它都在那里；做得好与不好，它都在那里。对于一个没有特殊工作技能的人来说，上司看重的是你工作的态度。所以勤恳做事，才是你的重点。

4、工作不推诿。在工作上推诿是最让上司反感的，站在上司的角度上去想，你不做，他不做，那谁来做呢？这样的员工就算有一定工作技能也会遭到上司的抵制。所以，不要对你的上司说：“我做不了。”